Ministère de l'Emploi
et de la Solidarité sociale

Rapport annuel de gestion 2002-2003

Québec

Ministère de l'Emploi
et de la Solidarité sociale

Rapport annuel de gestion 2002-2003

Rédaction
Direction de la planification et de la modernisation

Édition
Direction des communications
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
Ce rapport annuel de gestion 2002-2003 peut être consulté sur le site Internet du Ministère :
www.messf.gouv.qc.ca

Dépôt légal – octobre 2003
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-41577-9
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN 1707-0031

© Gouvernement du Québec

La forme masculine utilisée dans ce document
désigne aussi bien les femmes que les hommes,
et ce, dans le but d'alléger le texte.

104-01762/

Mot du ministre

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

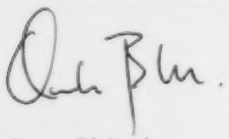
Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail et selon la Loi sur l'administration publique, c'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2003.

Ce document rend compte des résultats stratégiques du Ministère ainsi que des renseignements d'intérêt public. Par ailleurs, je vous informe que les rapports annuels de gestion des agences du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, soit la Sécurité du revenu, Emploi-Québec et le Centre de recouvrement, vous fourniront de plus amples renseignements sur les réalisations de notre organisation en matière de lutte contre la pauvreté et le chômage.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille,



Claude Béchard

Québec, octobre 2003

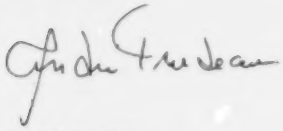
Mot du sous-ministre

Conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail et selon la Loi sur l'administration publique, je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'année 2002-2003.

Vous pourrez constater que la majorité des cibles que le Ministère s'était fixées ont été atteintes, et ce, en conformité avec ses orientations stratégiques visant à lutter contre la pauvreté, l'exclusion sociale et le chômage.

Je remercie les gestionnaires et les employés du Ministère pour ces réalisations et pour la qualité des services qu'ils offrent aux citoyens.

Le sous-ministre,



André Trudeau

Table des matières

Déclaration de la direction 1

Rapport de validation du Vérificateur interne 3

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale 5
- Une double mission 7
- Une organisation administrative à l'échelle du Québec 7
- L'offre de service du Ministère 9
- La clientèle 10
- Les partenaires 10

Contexte socioéconomique au Québec 11

Dossiers majeurs 15

Engagements découlant de la Loi sur l'administration publique 23
- Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 25
- Plan stratégique 2001-2004 25
- Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003 26

Résultats 27
- Commentaires généraux 29
- Orientation 1 Contribuer à la croissance de l'emploi et à réduire la dépendance aux régimes d'assurance-emploi et d'assistance-emploi. 30
- Orientation 2 Contribuer à réduire la pauvreté et l'exclusion sociale. 39
- Orientation 3 Mobiliser les différents acteurs sociaux et économiques en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des personnes. 45
- Orientation 4 Moderniser la gestion et la prestation des services aux citoyens et aux entreprises. 49
- Résultats concernant la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 62
- Évaluation 66
- Recherche 66

Utilisation des ressources 67
- Ressources humaines 69
- Ressources budgétaires et financières 72
- Ressources informationnelles 77
- Ressources matérielles 79

Exercice du pouvoir discrétionnaire par le ministre 81

Perspectives pour 2003-2004 85

Annexes 91

1. Rapport d'activité 2002-2003 du Bureau des renseignements et plaintes 93
2. Énoncé des moyens mis en place pour minimiser les risques 100
3. Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 103
4. Faits saillants de l'étude de satisfaction de la clientèle du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale 105
5. Principales caractéristiques de la clientèle de l'assistance-emploi en mars 2003 107
6. Organigramme du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale au 31 mars 2003 109
7. Carte du réseau 110
8. Politique linguistique du Ministère 111
9. Accès aux documents du Ministère et protection des renseignements personnels 112
10. Éthique au Ministère 113
11. Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 114
12. Lois administrées 115

Déclaration de la direction

L'information et les résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité du sous-ministre en titre du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et des membres de la direction. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information et des données qui y sont présentées.

Tout au long de l'année financière, afin de garantir la réalisation des objectifs fixés au Plan stratégique 2001-2004 et au Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003, la direction a maintenu, intensifié et consolidé l'ensemble des contrôles et des moyens pour gérer les risques, tels qu'ils sont décrits, en annexe, dans l'énoncé des moyens mis en place pour minimiser les risques.

À notre connaissance, ce rapport annuel de gestion décrit fidèlement la mission, les mandats, les valeurs organisationnelles et les orientations stratégiques du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il couvre l'ensemble des activités du Ministère, présente les objectifs stratégiques ainsi que les résultats atteints et fournit des données fiables de qualité.

Nous sommes satisfaits des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport de gestion.

Les membres de la direction,

André Trudeau
Sous-ministre en titre

Jean-Yves Bourque
Sous-ministre adjoint à la planification
et aux services aux citoyens

Yvon Boudreau
Sous-ministre associé à Emploi-Québec

Marjolaine Loiselle
Sous-ministre adjointe
aux opérations d'Emploi-Québec

Geneviève Bouchard
Sous-ministre adjointe aux politiques

Guy Martin
Sous-ministre adjoint à la Sécurité du revenu

Raymond Sarrazin
Sous-ministre adjoint aux services à la gestion

Québec, octobre 2003

Rapport de validation du Vérificateur interne

Monsieur André Trudeau
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Monsieur le Sous-ministre,

Nous avons procédé à l'examen des données relatives aux indicateurs du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale tels qu'ils ont été annoncés au Plan stratégique 2001-2004 ou au Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003.

La responsabilité de l'exactitude et de l'intégralité des données comprises dans le Rapport annuel de gestion 2002-2003 ainsi que celle de la préparation et de la diffusion des résultats et des explications fournis à l'égard des indicateurs, décrits dans le Plan stratégique 2001-2004 ou dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003, incombent au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère vraisemblable de ces données en nous fondant sur le travail que nous avons accompli au cours de notre mission d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes et en s'inspirant de celles régissant les missions d'examen de l'Institut canadien des comptables agréés. Nos travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des calculs, à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par le Ministère, à analyser les systèmes de compilation des données et à effectuer des sondages.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats concernant les indicateurs examinés ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le Vérificateur interne,

Denis Jacques
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Québec, octobre 2003

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a été créé par décret gouvernemental en mars 2001 à même les composantes de l'ancien ministère de la Solidarité sociale, institué en décembre 1998, et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité, mis en place en juin 1997.

Le présent rapport annuel de gestion concerne les résultats du Ministère. Pour une information plus détaillée sur les résultats des agences et de certaines unités administratives du Ministère, le lecteur est invité à consulter les rapports annuels de gestion ou d'activité d'Emploi-Québec, de la Sécurité du revenu, du Centre de recouvrement, du Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec, du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail et du Fonds national de formation de la main-d'œuvre.

Une double mission

La mission du Ministère s'inscrit à l'intérieur des orientations stratégiques et des priorités du gouvernement du Québec, qui visent, entre autres, la lutte contre le chômage et l'exclusion sociale. À l'exemple des sociétés modernes, le Québec se préoccupe en effet d'assurer une meilleure qualité de vie à ses citoyens en créant les conditions nécessaires à la création d'emplois ainsi qu'à la mise en œuvre de moyens pour réduire la pauvreté.

◆ L'emploi

En matière d'emploi, le Ministère voit à promouvoir l'emploi et le développement de la main-d'œuvre disponible et contribue à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail. À cet égard, l'action du Ministère vise, d'une part, à assurer un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre et, d'autre part, à contribuer à la réduction du chômage et de l'exclusion sociale et professionnelle.

◆ La solidarité sociale

Sur le plan social, le Ministère a pour objectif de préserver et d'augmenter les acquis de la société québécoise en matière de solidarité sociale en attribuant une aide financière aux personnes et aux ménages dont les ressources sont insuffisantes pour subvenir à leurs besoins et en aidant les personnes à résoudre les difficultés qui constituent un frein à leur insertion sociale et économique. Le Ministère voit également au soutien financier des organismes communautaires dans l'action que ceux-ci mènent auprès de la population.

Une organisation administrative à l'échelle du Québec

Pour réaliser sa mission, le Ministère est doté d'une structure administrative fondée sur deux grands réseaux complémentaires, soit Emploi-Québec et la Sécurité du revenu. Sur le terrain, les directions régionales, les 154 centres locaux d'emploi, les 2 centres de communication avec la clientèle et le Centre d'assistance au placement à Emploi-Québec assurent la présence des réseaux dans les 17 régions administratives du Québec.

◆ Emploi-Québec

Emploi-Québec est une agence gouvernementale au sein du Ministère depuis juin 2002. Elle était auparavant une unité autonome de services depuis avril 1998. Emploi-Québec vise à :

- améliorer le fonctionnement du marché du travail ;
- établir un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre ;
- réduire le chômage, l'exclusion sociale et professionnelle, les pertes d'emplois, l'instabilité de l'emploi, les obstacles à la création d'emplois ainsi que les coûts socioéconomiques qui y sont associés.

Par ses diverses interventions planifiées en partenariat, Emploi-Québec contribue à corriger les problèmes structurels du marché du travail afin que la qualification de la main-d'œuvre québécoise réponde aux besoins du marché du travail.

En vertu de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail, la Commission soutient de façon importante le Ministère dans la réalisation de sa mission. À cet effet, elle exerce un rôle de conseil, participe à la gestion d'Emploi-Québec et détient un pouvoir d'initiative. Elle est, par ailleurs, directement associée à la préparation du plan d'action d'Emploi-Québec, en plus de participer à la mise en œuvre de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre.

◆ La Sécurité du revenu

La Sécurité du revenu est responsable de l'administration du régime de soutien du revenu, conformément aux dispositions de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale. Depuis le début de l'exercice 2001-2002, elle est une agence gouvernementale au sein du Ministère.

La Sécurité du revenu attribue une aide financière aux personnes et aux familles dont les ressources sont insuffisantes pour subvenir à leurs besoins et contribue, par un partenariat actif, à prévenir et à résoudre des problèmes, de nature individuelle ou collective, en vue de favoriser l'autonomie économique et sociale de ces personnes.

◆ Le Centre de recouvrement

Par ailleurs, le Ministère compte sur une agence spécialisée en matière de protection et de recouvrement des sommes qui lui sont dues. Le Centre de recouvrement formule également des avis et des recommandations en vue d'améliorer les modes opérationnels, les politiques, la réglementation et la législation en matière de recouvrement. En exerçant ce rôle, le Centre s'inscrit dans les objectifs du plan stratégique du Ministère et permet de répondre aux orientations gouvernementales de saine gestion des fonds publics. De plus, grâce à ses interventions, le Centre permet au Ministère d'exercer sa mission de façon équitable envers l'ensemble de sa clientèle.

◆ Les unités centrales

Le Ministère compte également trois grandes directions générales : la Direction générale de la planification et des services aux citoyens, la Direction générale des services à la gestion et la Direction générale des politiques.

La Direction générale de la planification et des services aux citoyens coordonne la planification stratégique et la reddition de comptes ministérielles, les communications internes et externes et les dossiers ministériels relatifs aux affaires canadiennes et internationales. Elle assume également un leadership pour l'amélioration continue de la qualité des services aux citoyens et assure la gestion des renseignements et plaintes, des demandes de révision et des interventions du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail.

La Direction générale des services à la gestion assure la gestion des ressources budgétaires, financières et matérielles ainsi que des technologies de l'information. À cet effet, la direction appuie les agences et les unités centrales dans l'exercice de leurs responsabilités en ces matières. Elle les soutient également dans la mise en œuvre des biens et services requis pour assurer la réalisation des activités du Ministère.

La Direction générale des politiques est responsable de concevoir les politiques de développement de la main-d'œuvre, de l'emploi et de la sécurité du revenu, de réaliser des recherches et des évaluations et de

produire des statistiques. Elle coordonne aussi l'élaboration et la mise en œuvre de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Par ailleurs, plusieurs autres unités administratives relèvent directement du sous-ministre : le Secrétariat du Ministère, la Direction des affaires juridiques, la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, la Direction des ressources humaines ainsi que la Direction du bureau de Solidarité jeunesse.

◆ Le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec

Créé en 1995, le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec, qui relève également du sous-ministre, contribue aussi à la mission du Ministère. À cette fin, il administre le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en vue de soutenir financièrement les organismes communautaires dans leur action auprès de la population et fournit des avis quant au soutien gouvernemental qui doit être accordé à ces organismes. Il favorise le développement du savoir-faire en matière d'action communautaire et voit à la remise annuelle du prix Hommage bénévolat-Québec. Enfin, il joue le rôle de maître d'œuvre pour la mise en place de la politique gouvernementale *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*.

L'offre de service du Ministère

Le Ministère présente une offre de service dans les domaines de l'emploi, de la sécurité du revenu et de l'aide aux organismes communautaires. L'aide et les services offerts à la population peuvent être regroupés autour des services de base, des services spécialisés et d'autres leviers d'intervention plus particuliers.

◆ Les services de base

- L'aide financière pour les personnes et les familles à faible revenu.
- Les services d'information sur le marché du travail, qui contribuent à assurer un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre.
- Les services de placement.
- Les services liés au développement de la formation et à la qualification professionnelle de la main-d'œuvre.

◆ Les services spécialisés

- Les services aux personnes et aux entreprises qui font face à des difficultés particulières (accompagnement social, préparation à l'emploi, insertion et maintien en emploi, stabilisation et création d'emplois).

◆ Les autres leviers d'intervention

- Les services d'intervention sectorielle.
- Le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail.
- Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

La clientèle

Le Ministère fournit des efforts importants pour soutenir financièrement les personnes démunies économiquement, avec ou sans contraintes à l'emploi, et pour voir à leur insertion sociale et professionnelle. Il veille également au maintien du revenu des personnes et des familles à faible revenu. Il offre de plus des services aux personnes avec ou sans emploi, aux entreprises québécoises ainsi qu'aux collectivités locales et aux organismes communautaires qui contribuent à la réalisation de sa mission.

Conscient de l'importance à accorder à sa clientèle, le Ministère est résolu à maintenir et à accroître la qualité de son offre de service pour mieux répondre aux besoins et aux attentes de la population.

Les partenaires

Le Ministère, en collaboration avec différents partenaires nationaux, régionaux et locaux, voit à l'élaboration d'objectifs communs et à la recherche de solutions mutuellement avantageuses dans le domaine de la main-d'œuvre et de l'emploi. Les partenaires du Ministère sont, notamment, la Commission des partenaires du marché du travail et les conseils régionaux des partenaires du marché du travail.

En outre, le Ministère coordonne son action à celle d'un ensemble de ministères et d'organismes à vocation sociale et économique. Il offre des services en collaboration avec les réseaux de l'éducation et de la santé et des services sociaux, les organismes régionaux, locaux et sectoriels ainsi que les ressources spécialisées travaillant dans les domaines de l'emploi et de la main-d'œuvre, de la lutte contre la pauvreté et du soutien aux personnes démunies.

Enfin, le Canada contribue financièrement à certaines mesures mises en place par le Québec afin de favoriser l'employabilité des personnes handicapées.

Contexte socioéconomique au Québec

Contexte socioéconomique au Québec

Croissance économique

La vigueur de l'économie québécoise s'est clairement fait sentir en 2002. Le profil de la croissance économique au Québec a connu une nette amélioration au regard de la croissance observée en 2001. En effet, le produit intérieur brut a progressé de 4,1 % en 2002, comparativement à 1,1 % en 2001.

Emploi

La croissance de l'économie québécoise en 2002 s'est répercutée sur le marché du travail qui s'est bonifié de 118 200[1] emplois en 2002, soit une hausse de 3,4 % par rapport à l'année précédente. À la fin de 2002, le Québec comptait près de 3,6 millions d'emplois par rapport à 3,5 millions en 2001.

Cette fébrilité du marché du travail en 2002 a particulièrement favorisé les femmes. En effet, le nombre d'emplois occupés par celles-ci a augmenté de 64 700 par rapport à 2001. Chez les hommes, le nombre d'emplois a augmenté de 53 500 en 2002. Les jeunes de 15 à 24 ans ont aussi connu un important gain, accaparant près de 22 % des nouveaux emplois.

À des degrés divers, les trois grands secteurs (primaire, secondaire et tertiaire) ont contribué à la création nette d'emplois en 2002. En effet, le secteur primaire a créé 4 000 emplois, le secteur secondaire 31 100 et le secteur tertiaire 83 100.

Le taux d'emploi s'est passablement amélioré au cours des dix dernières années. En 2002, la proportion des personnes âgées de 15 ans et plus occupant un emploi a atteint 59,5 %. Les augmentations les plus marquées sont chez les femmes et les personnes de 45 à 54 ans.

Chômage

Le dynamisme du marché du travail en 2002 s'est peu reflété sur le taux de chômage québécois : celui-ci n'est descendu que d'un dixième de point par rapport à 2001 pour s'établir à 8,6 %. Le taux de chômage est ainsi resté sous les 9 % pour une troisième année consécutive ; il ne s'était pas situé sous ce niveau depuis 1976 (8,7 %).

La bonne tenue du marché de l'emploi a entraîné un accroissement de la participation au marché du travail qui, en retour, a limité la baisse du chômage. En effet, l'augmentation de la population active, qui s'est accrue de quelque 123 200 individus en 2002, est venue tempérer l'importante création d'emplois. Conséquemment, le nombre de personnes en chômage, malgré une hausse de 4 900 en 2002, s'accroît au moins 3 fois plus lentement qu'en 2001.

Assistance-emploi

Au cours des dernières années, les programmes, mesures et services offerts par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, par l'intermédiaire du personnel de ses deux réseaux (Sécurité du revenu et Emploi-Québec), ainsi que la bonne conjoncture économique ont favorisé l'intégration au travail d'un nombre important de prestataires de l'assistance-emploi. Ainsi, la proportion d'adultes prestataires de l'assistance-emploi parmi la population québécoise de 18 à 64 ans, c'est-à-dire le taux d'assistance-emploi chez les adultes, est passée de 11,8 % en mars 1996 à 8,2 % en mars 2003.

1. Création nette d'emplois.

Les personnes qui n'ont pu intégrer le marché du travail, malgré ce contexte favorable, présentent souvent des caractéristiques qui les désavantagent. Il a également été constaté que les adultes vivant seuls, ceux âgés de 45 ans et plus, ceux qui ont cumulé 10 ans et plus de présence à l'aide et ceux qui sont nés à l'extérieur du Canada représentent une part de plus en plus grande de la clientèle de l'assistance-emploi. Il est important de rappeler que la hausse de la proportion des personnes seules est également observée dans la population en général. À l'inverse, les familles monoparentales ont proportionnellement augmenté dans la population québécoise alors que leur poids est de plus en plus faible à l'assistance-emploi.

Conjoncture de la pauvreté

Au cours des récentes années, la situation économique s'est améliorée au Québec compte tenu de la baisse du nombre de chômeurs et de prestataires de l'assistance-emploi, ce qui aurait permis à de nombreuses personnes de sortir de la pauvreté. Elle s'est améliorée pour certains groupes, à savoir les personnes âgées et les familles monoparentales. On observe cependant une tendance à la hausse des inégalités de revenus, surtout chez les personnes seules.

Il n'existe pas de seuil officiel de pauvreté au Québec ou au Canada, car il n'y a pas de consensus sur la manière de le mesurer. Selon la mesure utilisée, le taux de faible revenu ou de pauvreté au Québec se situe entre 8 % et 22,2 %, de 1998 à 2000. Ce sont là deux extrêmes qui peuvent être rapidement caractérisés et auxquels quelques nuances peuvent être apportées.

Selon la première mesure, le seuil de Sarlo, le taux de pauvreté était de 8 % au Québec en 2000. Le problème avec ce taux, considéré par plusieurs comme fondé sur la seule notion de survie, c'est qu'on sous-estimerait la situation de la pauvreté.

Selon la seconde, le seuil de faible revenu avant impôts établi par Statistique Canada, le Québec était frappé d'un taux de 22,2 % en 1998 (dernières données disponibles). Avec cette mesure, on surestime le faible revenu, car on ne tient pas compte de l'effet redistributif de la fiscalité (revenu après impôts). Cette mesure comporte des biais largement reconnus.

Une autre mesure utilisée est la mesure de faible revenu après impôts, soit la moitié de la médiane des revenus, ajustée selon la taille du ménage. En 2000, à l'aide de cette mesure, le taux de faible revenu était estimé à 13,1 % au Québec contre 11,1 % pour l'ensemble du Canada (dernières données disponibles).

Enfin, la mesure du panier de consommation, publiée par Développement des ressources humaines Canada, permet de compléter les mesures disponibles. Avec cette mesure, on tient compte du revenu disponible, après impôts, des prélèvements obligatoires et autres ainsi que des variations du coût de la vie selon les provinces et les régions des provinces. Selon cette nouvelle mesure, le Québec, en l'an 2000, comptait 11,9 % de personnes pauvres, comparativement à 11,0 % en Ontario et à 13,1 % pour l'ensemble du Canada. Le Québec compte aussi 14,2 % de familles pauvres, comparativement à 13,2 % en Ontario et à 15,5 % pour l'ensemble du Canada.

Dossiers majeurs

Dossiers majeurs

Au cours de la dernière année, le Ministère a consacré de nombreux efforts à la poursuite de dossiers majeurs en matière d'emploi et de solidarité sociale. En lien avec les priorités gouvernementales et les attentes de sa clientèle, le Ministère a mené diverses actions touchant, notamment, la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le développement de l'emploi, les changements démographiques, l'éducation des adultes et la formation continue ainsi que l'action communautaire.

Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Dans la foulée des travaux réalisés en 2001-2002, le projet de loi nº 112 visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale au Québec a été déposé en juin 2002 à l'Assemblée nationale et étudié en commission parlementaire en octobre et novembre de cette même année. À cette occasion, plus de 160 mémoires ont été reçus, et environ 140 personnes ou groupes ont été entendus. La Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale a été adoptée à l'unanimité par l'Assemblée nationale en décembre 2002, puis la plupart de ses articles sont entrés en vigueur en mars 2003.

Essentiellement, cette loi institue une stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et prévoit un plan d'action gouvernemental qui en assurera la mise en œuvre et la création du Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir, notamment, les interventions préventives et les stratégies locales et régionales de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Cette loi institue également un comité consultatif ainsi qu'un observatoire de la pauvreté et de l'exclusion sociale qui permettront l'exercice d'une surveillance continue et l'élaboration d'indicateurs de progrès.

Par ailleurs, le Ministère a conclu des ententes qui viennent concrétiser sa volonté de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. À cet effet, le Ministère et la Ville de Montréal ont conclu, en janvier 2003, une entente de développement social et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale dans le cadre du contrat de ville. Le Ministère entend appuyer la Ville dans sa responsabilité en matière de développement social par cette entente qui vise à aider les personnes les plus démunies à s'insérer dans leur milieu, à diminuer l'impact des problématiques sociales propres à une grande ville, à offrir aux jeunes des solutions de rechange à la sécurité du revenu et à agir selon une approche locale et concertée dans les zones d'intervention prioritaires, pour favoriser l'accès à des services adaptés et appropriés.

Enfin, certaines mesures qui étaient prévues dans le cadre de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ont déjà fait l'objet de décisions ou d'engagements gouvernementaux. En effet, le Ministère a mis en œuvre, en octobre 2002, la mesure de soutien financier aux mineures enceintes de 20 semaines et plus en situation de dénuement. Il a élaboré celle-ci par le biais de son Programme de soutien aux jeunes parents en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux. Ainsi, les jeunes femmes visées par la mesure du Ministère pourront bénéficier, en plus d'une aide financière, d'un soutien intense et continu de la part du ministère de la Santé et des Services sociaux, de la grossesse jusqu'à ce que l'enfant atteigne l'âge de six ans.

Révision de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail

Les travaux de révision de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail ont été conclus au printemps 2002. Les parties, par le biais des échanges menés au Comité conjoint Canada-Québec chargé du suivi de l'entente, ont signifié formellement la volonté de leur gouvernement respectif de voir l'entente se poursuivre. Elles ont également convenu, au terme de ces travaux, de mettre en place un processus d'examen de propositions d'amélioration de l'application de certaines dispositions de l'entente et de donner suite à ces propositions dans le cours normal des activités du Comité conjoint. Par ailleurs, l'exercice de révision a permis de

constater le succès du Québec dans l'atteinte des objectifs prévus à l'entente. Notons à cet égard qu'en 2001, le Québec est arrivé au premier rang au plan du nombre de chômeurs ayant retrouvé un emploi après avoir bénéficié des services publics d'emploi, tant parmi les provinces qui ont conclu des ententes de transfert de responsabilité avec le gouvernement fédéral que parmi les régions du Canada où les prestations d'emploi sont administrées par Développement des ressources humaines Canada.

Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue

L'année 2002-2003 a vu le début de la mise en œuvre du plan d'action quinquennal accompagnant la *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue*. Au nombre des réalisations marquantes de cette première année, mentionnons la tenue de la première édition de la Semaine québécoise des adultes en formation, une augmentation notable des adultes dirigés par Emploi-Québec vers une formation de base, des avancées significatives en reconnaissance des acquis et des compétences ainsi que la réalisation du projet d'envergure IMT en ligne, un nouveau service en ligne offrant une foule de renseignements sur le marché du travail au Québec, notamment sur l'apprentissage en milieu de travail. Un comité national, comptant des représentants de la Commission des partenaires du marché du travail, assure le suivi de la mise en œuvre du plan d'action de cette politique gouvernementale.

En outre, un comité d'experts a été constitué afin de poursuivre l'examen de toutes les dimensions du financement de la formation continue et de formuler des recommandations relatives aux actions à entreprendre pour accroître de manière substantielle le nombre d'adultes qui s'investissent dans le développement de leurs compétences. Ce comité est composé de personnes extérieures à l'Administration. Il dispose d'un délai de 12 mois pour compléter ses travaux et remettre son rapport.

Politique gouvernementale *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*

Les travaux de mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec* se sont poursuivis sous la coordination du Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec, en collaboration avec plus d'une vingtaine de ministères et d'organismes gouvernementaux. Les représentants du milieu communautaire ont été constamment consultés durant ces travaux, notamment ceux du Comité *aviseur* de l'action communautaire autonome et ceux de la Table de concertation de l'action communautaire, mise sur pied en mai 2002.

Plus particulièrement, l'exercice 2002-2003 aura permis de concrétiser certains des engagements de cette politique gouvernementale, notamment celui de la simplification administrative par la concentration du soutien financier versé en appui à la mission globale des organismes communautaires. Cette importante opération, qui touche près de 1 500 organismes communautaires, aura ainsi permis de déterminer un seul ministère ou organisme gouvernemental responsable du soutien aux organismes communautaires de son secteur dès le 1er avril 2003.

De plus, un projet de cadre de référence sur les balises nationales a été élaboré afin d'assurer une application uniforme, au sein de tous les ministères visés, des principes de la politique gouvernementale sur l'action communautaire. Par ailleurs, le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec a poursuivi l'allocation des sommes supplémentaires octroyées pour soutenir la mise en œuvre de la politique gouvernementale et répondre aux besoins des organismes communautaires.

Du point de vue des programmes d'aide du Secrétariat, en conformité avec les engagements de la politique gouvernementale, l'année 2002-2003 a permis le recentrage du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome vers les organismes de défense collective des droits et l'implantation d'ententes triennales.

Finalement, le Secrétariat a poursuivi son action auprès du secteur bénévole par le dévoilement des orientations gouvernementales en matière d'action bénévole. Ces orientations touchent le soutien à la concertation, à la formation, à la recherche et à la promotion de l'action bénévole.

Soutien pour l'intégration en emploi des prestataires de l'assistance-emploi

Le taux de chômage en baisse depuis plusieurs années et les difficultés de recrutement des entreprises dans plusieurs régions du Québec ont amené le Ministère à mettre en œuvre l'opération Un emploi pour vous en décembre 2002. Cette opération veut encourager les nouveaux demandeurs de l'aide de dernier recours et les prestataires inscrits depuis moins de deux ans à l'assistance-emploi à intégrer ou à réintégrer le marché du travail.

La mise en œuvre de cette opération est confiée aux gestionnaires régionaux et locaux. Ils sont les intervenants privilégiés pour mettre en place les activités les mieux adaptées aux réalités environnementale et organisationnelle et suivre les résultats en apportant les ajustements requis à l'opération.

Bonifications du régime d'assistance-emploi

Au cours de l'exercice 2002-2003, plusieurs améliorations ont été apportées au régime d'assistance-emploi. Parmi les plus importantes, nous trouvons les modifications suivantes :

- L'actualisation du Programme de sécurité du revenu des chasseurs et des piégeurs cris. Les principales modifications apportées au programme sont l'augmentation de l'allocation quotidienne, la création d'une allocation quotidienne pour activités pratiquées en région éloignée, l'instauration d'un fonds d'assurance et de nouvelles dispositions et procédures relatives à l'admissibilité et au retrait du programme. Le processus de révision a été conclu par l'adoption du projet de loi n° 145, sanctionné le 19 décembre 2002. Cette loi porte désormais le nom de Loi sur l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris. La nouvelle Loi vise, entre autres :
  - à responsabiliser davantage l'Office en lui déléguant plus de pouvoirs ;
  - à confirmer de nouveau l'existence et le rôle de l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris ;
  - à instaurer un programme renouvelé dans lequel on tiendra mieux compte des réalités actuelles des chasseurs et piégeurs cris.
- L'abolition de la réduction pour le partage du logement et du test du logement dans le cadre du Programme d'assistance-emploi à compter du 1er janvier 2003. Rappelons que jusqu'à récemment, on appliquait une réduction de 50 $ par mois aux prestataires (à l'exception des familles monoparentales et des prestataires avec contraintes sévères à l'emploi) qui partageaient leur logement. Le test du logement pouvait également entraîner une réduction de l'aide versée lorsque les coûts effectifs de logement étaient inférieurs au minimum fixé dans le Règlement sur le soutien du revenu. La réduction équivalait alors à la différence entre le minimum fixé et les coûts de logement.

Par ailleurs, pour soutenir la clientèle affectée par la pénurie de logement, le Ministère a décidé de cesser d'appliquer, dès le 1er juin 2002, les réductions d'aide dues au test du logement et au partage du logement dans le calcul de la prestation. Ces mesures s'appliquaient aux prestataires qui se retrouvaient sans logement, ou étaient obligés d'en partager un étant donné la pénurie de logement, et aux ménages qui faisaient une nouvelle demande d'aide.

L'abolition de la réduction pour partage du logement touche plus de 60 000 ménages. Son coût a été de 9 millions de dollars en 2002-2003 et sera de 36 millions en 2003-2004. Pour sa part, l'abolition du test du logement touche 18 000 ménages. Son coût a été de 3,1 millions en 2002-2003 et sera de 11,8 millions en 2003-2004.

- L'indexation annuelle et automatique des prestations d'assistance-emploi afin de maintenir le pouvoir d'achat des prestataires de ce programme. Ainsi, pour les prestataires sans contraintes sévères à l'emploi, l'indexation de janvier 2003 a entraîné des coûts de 6,3 millions de dollars. Pour l'année financière 2003-2004, considérant un taux de 1,5 %, 23,7 millions sont prévus. Pour ce qui est des prestataires avec contraintes sévères à l'emploi, le coût de l'indexation au 1er janvier 2003 a été de 4,3 millions de dollars. Pour l'année financière 2003-2004, 17,3 millions sont prévus.

- L'adoption, le 13 décembre 2002, d'un projet de loi dans le domaine de la sécurité du revenu. Il s'agit du projet de loi qui concerne la Loi modifiant la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale et qui modifie la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail (projet de loi n° 126). En plus de donner suite à des engagements gouvernementaux pris dans le cadre de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (abolition du test du logement et de la réduction pour partage du logement dans le cadre du Programme d'assistance-emploi), l'adoption de ce projet de loi a permis de remédier à plusieurs problèmes d'application, d'actualiser certains concepts et d'harmoniser les dispositions existantes avec celles de la nouvelle législation fédérale applicable en matière d'immigration. Ces modifications sont entrées en vigueur le 1er janvier 2003, certains articles ayant un effet rétroactif.

Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources

Le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources a été autorisé par le Conseil du trésor le 17 mars 2003, et sa date d'entrée en vigueur a été fixée au 1er mai 2003. Par ce programme, qui vise des fins spécifiques, on veut accorder, sur une base temporaire, une aide financière mensuelle aux travailleurs licenciés collectivement. Le programme est mis en place dans les régions ressources afin d'éviter que les travailleurs visés aient à quitter ces régions ou à puiser dans leurs épargnes et à liquider une partie de leurs biens pour avoir accès à des prestations. Ce programme permettra aussi d'éviter l'exode de travailleurs qualifiés qui pourraient se retrouver sans emploi à la suite de la réduction ou de la cessation d'activités d'une entreprise et de prévenir l'entrée à l'assistance-emploi des travailleurs touchés.

La différence essentielle entre ce programme et celui de l'assistance-emploi est que les avoirs liquides et les biens ne sont pas comptabilisés pour établir l'admissibilité au programme et pour déterminer la prestation.

Plan d'action et orientations en matière de changements démographiques

Au chapitre 2, Gestion des risques associés aux changements démographiques de son rapport (décembre 2001), le Vérificateur général du Québec recommandait aux ministères de se doter d'une stratégie globale et d'un plan d'action à cet égard.

Dans la foulée de ce rapport, le comité *exécutif* du Ministère a adopté un plan d'action et des orientations en matière de changements démographiques en mars 2003. Les orientations sont regroupées sous six thèmes : mieux anticiper la demande et l'offre de main-d'œuvre ; planifier les ajustements ; développer les compétences ; lutter contre les obstacles à l'entrée des personnes qui sont exclues ou qui sont à risque d'exclusion sur le marché du travail ; concilier les différents temps de la vie et prolonger la vie active des travailleurs. Le plan d'action comporte plus de 50 actions qui s'échelonnent jusqu'en 2005-2006. On y retrouve certains engagements pris dans le cadre de la Stratégie d'intervention à l'intention des travailleuses et des travailleurs de 45 ans et plus, dont il sera fait état dans le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec.

Le vieillissement de la population aura des conséquences importantes du point de vue de la main-d'œuvre. Les perspectives sectorielles et professionnelles indiquent des taux de retraite sans précédent. Les changements démographiques auront aussi des impacts au sein des entreprises. Un des risques majeurs est la perte d'expertise. Le Ministère devra en outre contribuer à prévenir l'exclusion des personnes âgées, sur le plan tant de l'emploi que de la participation à la vie communautaire. Il sera rapidement interpellé par ces questions de cohésion sociale auxquelles font face les sociétés vieillissantes. Finalement, dans un contexte où la main-d'œuvre sera de plus en plus rare, il sera nécessaire d'améliorer le taux d'intégration et de réintégration en emploi des prestataires, quel que soit leur âge.

Engagements découlant de la Loi sur l'administration publique

Engagements découlant de la Loi sur l'administration publique

La Loi sur l'administration publique, adoptée en mai 2000, stipule que les ministères et les organismes gouvernementaux qui fournissent des services aux citoyens doivent faire une déclaration concernant leurs objectifs quant au niveau et à la qualité des services offerts. De plus, chaque ministère ou organisme doit élaborer un plan stratégique qui oriente son action sur une période de plusieurs années. La loi prévoit également un processus de reddition de comptes, dont un plan de gestion des dépenses.

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Le Ministère a poursuivi, au cours de l'année 2002-2003, la mise en œuvre de sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens à tous les paliers de l'organisation. C'est notamment par la mesure des résultats qui y sont associés et la réalisation de projets d'amélioration de la qualité des services ainsi que par l'adoption d'une politique ministérielle de gestion des plaintes[2] et d'un plan intégré de prestation électronique des services que s'est poursuivie la démarche. Des rencontres avec les gestionnaires de quelques régions du Québec ont également permis de prendre le pouls de l'organisation quant à la mise en œuvre de la déclaration de services. Les résultats des principales interventions du Ministère à l'égard de la déclaration se trouvent à la fois dans l'analyse des résultats du plan stratégique ainsi que dans une section particulière intitulée *Résultats concernant la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*.

Plan stratégique 2001-2004

Le Plan stratégique 2001-2004 du Ministère a été déposé à l'Assemblée nationale le 1er avril 2001. Conformément à la Loi sur l'administration publique, ce plan triennal a été rédigé de manière à exprimer les engagements du Ministère sous forme de résultats à atteindre pour le bénéfice des citoyens.

Centré sur « l'approche client », la qualité des services à la population et la gestion par résultats, le plan propose essentiellement de favoriser l'autonomie sociale, professionnelle et économique des personnes en mettant à contribution non seulement les ressources ministérielles, mais aussi les nombreux intervenants et les divers organismes qui, sur le plan national, régional, local, sectoriel ou communautaire, accompagnent la clientèle du Ministère tout au long du processus d'assistance et d'insertion.

Ce plan stratégique traduit la volonté du Ministère d'harmoniser les interventions respectives de ses différents secteurs en plus d'offrir un cadre de référence devant inspirer et guider l'action des directions opérationnelles et le service direct à la population.

Le Plan stratégique 2001-2004 est articulé autour de deux enjeux principaux liés à la double mission du Ministère, soit l'emploi et la lutte contre la pauvreté. Le premier consiste à profiter de la conjoncture économique favorable pour soutenir un maximum de personnes dans leurs démarches pour intégrer le marché du travail ou y demeurer. Le second enjeu vise à structurer l'action gouvernementale en matière de lutte contre la pauvreté. À long terme, il s'agit de contribuer au développement socioéconomique du Québec par diverses interventions favorisant la croissance de l'emploi et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

2. Voir l'annexe 1 *Rapport d'activité 2002-2003 du Bureau des renseignements et plaintes* en page 93.

S'appuyant sur ces deux enjeux fondamentaux, le Ministère s'est doté d'un plan stratégique qui compte quatre orientations :

- Contribuer à la croissance de l'emploi et à réduire la dépendance aux régimes d'assurance-emploi et d'assistance-emploi.
- Contribuer à réduire la pauvreté et l'exclusion sociale.
- Mobiliser les différents acteurs sociaux et économiques en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des personnes.
- Moderniser la gestion et la prestation des services aux citoyens et aux entreprises.

Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003

Le Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003 fait état des choix budgétaires en fonction des quatre orientations du Plan stratégique 2001-2004 du portefeuille emploi et solidarité sociale. Pour chacune des orientations, les objectifs retenus y sont mentionnés, ainsi que les indicateurs de résultats et les cibles visées pour l'année 2002-2003. Les actions déterminantes visant l'atteinte des objectifs et des cibles fixés y sont précisées. De plus, le plan présente les évaluations de programme réalisées en 2001-2002 et celles planifiées en 2002-2003 qui s'inscrivent dans les orientations et les objectifs prioritaires retenus par le Ministère dans son plan stratégique. Le budget de dépenses 2002-2003 y est présenté pour chacun des trois programmes du Ministère ainsi que pour les quatre fonds spéciaux en appui à sa mission.

Le *Budget de dépenses 2002-2003*, volume III, fournit tous les détails relatifs au plan annuel de gestion des dépenses du Ministère.

Résultats

Résultats[3]

La présente section expose les résultats du Ministère en lien avec les objectifs stratégiques énoncés dans le Plan stratégique 2001-2004. Pour une information plus détaillée sur les résultats des agences et de certaines unités administratives du Ministère, le lecteur est invité à consulter les rapports annuels de gestion ou d'activité d'Emploi-Québec, de la Sécurité du revenu, du Centre de recouvrement, du Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec, du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail et du Fonds national de formation de la main-d'œuvre.

Commentaires généraux

Dans l'ensemble, les résultats de l'année 2002-2003 témoignent des efforts consentis par le Ministère sur le plan de l'emploi et de la lutte contre la pauvreté. La conjoncture économique étant favorable, les interventions du Ministère ont contribué à la croissance de l'emploi au Québec et, ce faisant, à la réduction de la dépendance de nombreux prestataires aux régimes d'assurance-emploi et d'assistance-emploi. Les résultats démontrent en effet que les cibles prévues à ce chapitre ont toutes été dépassées, à l'exception du taux de dépendance des jeunes de 18 à 29 ans : le niveau enregistré de 6,7 % s'approche, toutefois, de la cible prévue de 6,4 %. Le Ministère poursuit ainsi son objectif de corriger à moyen et à long terme les dysfonctionnements du marché du travail québécois et de contribuer à l'émergence d'une nouvelle culture valorisant la participation active de l'ensemble des citoyens au développement de la société. S'appuyant sur ces résultats positifs, le Ministère entend poursuivre ses efforts de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, de façon à réduire le plus possible la dépendance à l'assistance-emploi, la moyenne mensuelle de 403 671 adultes prestataires demeurant encore trop élevée au cours de l'année 2002-2003.

Outre la contribution de son propre réseau, le Ministère cherche constamment à améliorer la complémentarité et la continuité de ses interventions avec les partenaires institutionnels, les ressources externes et les organismes communautaires qui contribuent à la réalisation de sa mission. À titre d'exemple, Emploi-Québec a maintenu, au cours de l'année 2002-2003, une collaboration étroite avec 500 organismes communautaires dont elle reconnaît l'expertise en matière d'aide à l'emploi et de préparation à l'emploi. La Sécurité du revenu fait également affaire avec de nombreux partenaires institutionnels ou communautaires pour assurer l'accompagnement social des prestataires aux prises avec des problèmes les empêchant d'intégrer le marché du travail. À ce titre, deux projets mis de l'avant par cette agence reposent sur une collaboration étroite avec des partenaires. Dans le cadre de Ma place au soleil, elle fait appel au réseau de l'éducation, aux CLSC et aux centres de la petite enfance pour offrir une solution intégrée aux jeunes mères de famille désireuses de réintégrer le marché du travail. De même, une expérimentation en cours dans la MRC de La Haute-Gaspésie s'appuie sur la mobilisation de l'ensemble du milieu en vue d'un plan local concerté contre la pauvreté. Par ailleurs, sous la coordination du Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec, les ministères et organismes gouvernementaux ont poursuivi la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire qui contribue à rendre plus efficace l'apport de ces organismes aux objectifs de lutte contre la pauvreté du Ministère.

3. Les résultats sont mesurés à l'aide d'indicateurs et sont comparés, dans la mesure du possible, à des cibles fixées en début d'année pour ainsi évaluer la performance du Ministère. Les écarts significatifs entre le résultat et la cible sont expliqués en présentant les facteurs qui ont influencé le résultat. De plus, les moyens qui permettront, au cours des prochaines années, d'améliorer ou de maintenir la performance sont donnés. Les indicateurs utilisés dans cette section proviennent, la plupart du temps, du Plan stratégique 2001-2004. Lorsqu'ils proviennent du Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003, une note en bas de page le précise. Pour ce qui est des cibles, elles proviennent, en général, du Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003 ou du Plan stratégique 2001-2004. Cependant, lorsqu'un indicateur est présent dans le plan stratégique ainsi que dans le plan d'action d'une agence et que leurs cibles sont différentes, la cible du plan d'action de l'agence est retenue. Effectivement, elle est plus récente et plus juste. Lorsqu'une cible provient du plan d'action d'une agence, une note en bas de page le précise. Dans la mesure du possible, les résultats de l'année sont comparés à ceux de l'exercice précédent. De plus, on indique la progression de ces résultats vers la cible triennale lorsque cela est pertinent.

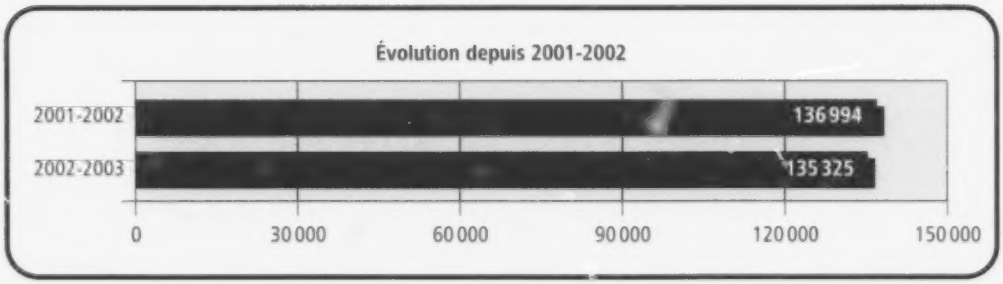
En matière de modernisation de la gestion publique, le Ministère a poursuivi plusieurs travaux illustrant la priorité accordée à la qualité des services aux citoyens, notamment par le biais de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'amélioration des services, de la prestation électronique des services et de la politique ministérielle de gestion des plaintes.

Orientation 1
Contribuer à la croissance de l'emploi et à réduire la dépendance aux régimes d'assurance-emploi et d'assistance-emploi.

■ Objectif 1
Augmenter le nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec.	125 758[4]	135 325[5]	108 %

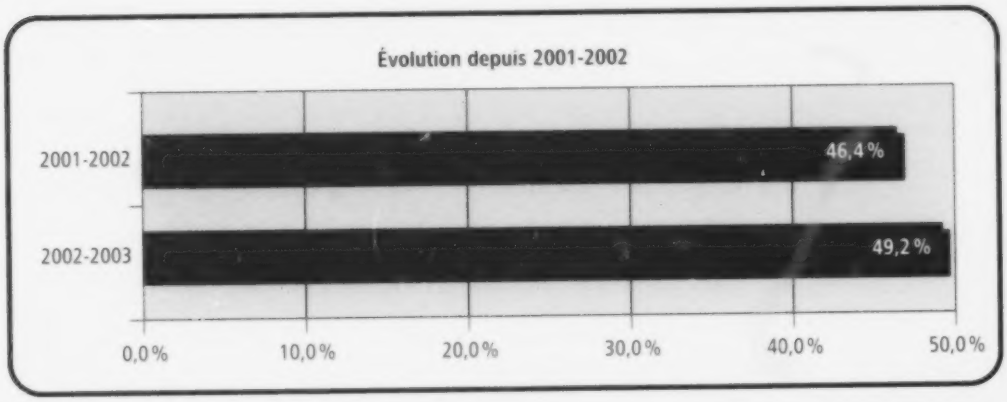
Le Ministère doit permettre au plus grand nombre possible de personnes d'accéder à un emploi. Que ce soit par la diffusion de l'information sur le marché du travail, des services de placement, un soutien à la formation ou l'acquisition de compétences en emploi, Emploi-Québec aide les personnes à trouver un emploi et à poursuivre leur formation en entreprise. Au cours de l'année, Emploi-Québec a soutenu un peu plus de 236 000 personnes dans le cadre d'une intervention structurée. Les démarches effectuées ont favorisé l'insertion en emploi de 135 325 personnes ayant terminé leurs activités au cours de l'année.



4. Cible, révisée en cours d'année, du Plan d'action 2002-2003 d'Emploi-Québec.
5. Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2002-2003 d'Emploi-Québec* pour plus de détails sur les résultats de cet indicateur.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec.	45,6 %[6]	49,2 %[7]	108 %

Le taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec s'est établi à 49,2 % en 2002-2003[8]. L'amélioration significative du taux d'emploi par rapport aux années précédentes s'explique notamment par le soutien accru des personnes ayant de plus grandes difficultés à trouver un emploi ainsi que par une meilleure diffusion de l'information sur les possibilités d'emploi qu'offre le marché du travail. Comme il a été mentionné précédemment, en 2002-2003, la conjoncture économique a été excellente au Québec, ce qui a permis d'accroître les chances d'embauche des chercheurs d'emploi.



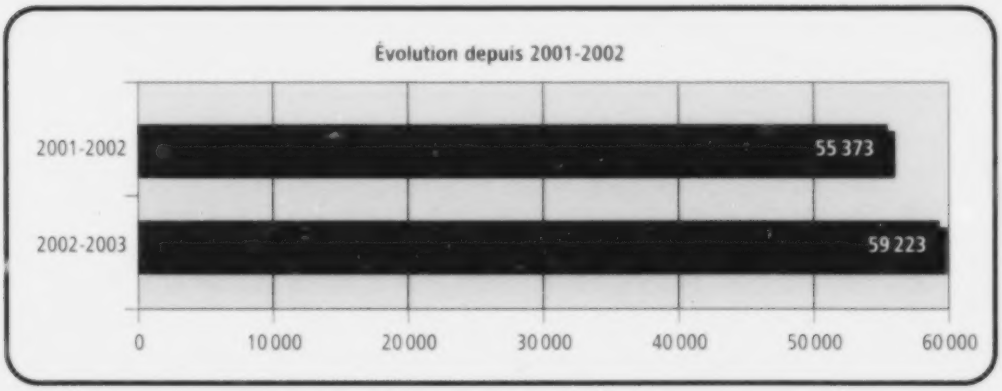
6. Cible, révisée en cours d'année, du Plan d'action 2002-2003 d'Emploi-Québec.
7. Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2002-2003 d'Emploi-Québec* pour plus de détails sur les résultats de cet indicateur.
8. On obtient le numérateur du taux en dénombrant les personnes qui ont terminé une intervention d'Emploi-Québec et qui ont obtenu un emploi entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003, peu importe la date où l'intervention a pris fin. Quand au dénominateur, il représente le nombre de personnes qui ont terminé une intervention entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003. En d'autres termes, les résultats obtenus au chapitre des emplois ne proviennent pas uniquement du recensement des personnes qui ont terminé une intervention en 2002-2003. En contrepartie, certains résultats concernant les emplois occupés à la suite des activités terminées en 2002-2003 seront considérés dans le rapport annuel de gestion 2003-2004.

■ **Objectif 2**
Accroître l'accès aux mesures d'insertion sociale et professionnelle aux membres des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de participants distincts aux mesures, qui présentent un risque élevé de chômage de longue durée (excluant les services et activités d'aide à l'emploi et le Supplément de retour au travail).	45 856	59 223	129 %

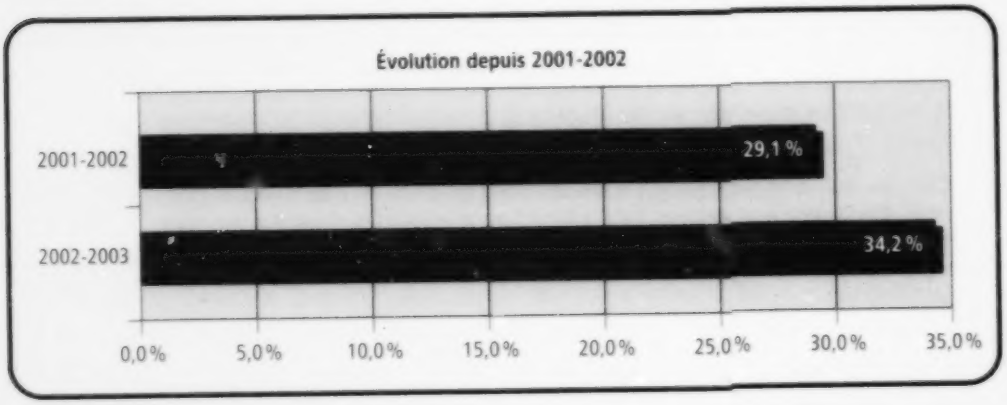
Le Ministère doit porter une attention particulière aux personnes qui sont sous-scolarisées et à certains groupes de personnes qui éprouvent des difficultés plus grandes en matière d'accès et de participation au marché du travail. Le Ministère cherche à prévenir le chômage de longue durée et à contrer la dépendance aux régimes publics d'indemnisation du chômage en intervenant de façon précoce auprès des personnes qui en sont menacées.

Parmi les participants aux mesures d'insertion sociale et professionnelle, on dénombrait 59 223 personnes éprouvant des difficultés d'insertion, soit une proportion de 65,3 %. Bien que le résultat constitue un dépassement de la cible, l'objectif est d'amener à 75 % la part des participants à ces mesures, qui présentent des risques élevés de chômage de longue durée.



Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec[9].	30,8 %[10]	34,2 %[11]	111 %

Le taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi participant aux interventions d'Emploi-Québec s'est établi à 34,2 % en 2002-2003[12]. Comme cela a été dit précédemment, on note une augmentation plus importante qu'il a été prévu des taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention par rapport aux années précédentes. L'amélioration s'observe également du côté de la clientèle prestataire de l'assistance-emploi.



9. Indicateur du Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003.
10. Cible, révisée en cours d'année, du Plan d'action 2002-2003 d'Emploi-Québec.
11. Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2002-2003 d'Emploi-Québec* pour plus de détails sur les résultats de cet indicateur.
12. On obtient le numérateur du taux en dénombrant les personnes qui ont terminé une intervention d'Emploi-Québec et qui ont obtenu un emploi entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003, peu importe la date où l'intervention a pris fin. Quand au dénominateur, il représente le nombre de personnes qui ont terminé une intervention entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003. En d'autres termes, les résultats obtenus au chapitre des emplois ne proviennent pas uniquement du recensement des personnes qui ont terminé une intervention en 2002-2003. En contrepartie, certains résultats concernant les emplois occupés à la suite des activités terminées en 2002-2003 seront considérés dans le rapport annuel de gestion 2003-2004.

■ **Objectif 3**
Réduire la dépendance des jeunes à l'égard du régime d'assistance-emploi et soutenir leur entrée sur le marché du travail.

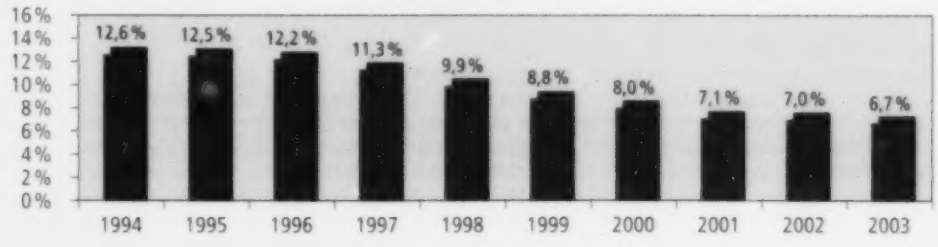
Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003
Taux de dépendance à l'assistance-emploi des jeunes de 18 à 29 ans par rapport au total des jeunes de 18 à 29 ans.	6,4 %	6,7 % (mars 2003)

Le Ministère accorde une attention particulière aux problématiques propres aux jeunes afin d'éviter que les difficultés d'insertion professionnelle et sociale n'aient pour effet de marginaliser ceux-ci. Ce processus d'exclusion s'amorce souvent à l'école et menace de devenir irréversible au moment de la transition vers le marché du travail. Chaque année, en effet, des milliers de jeunes, la plupart sans qualification ni expérience, ont recours au Programme d'assistance-emploi.

En 2002-2003, le nombre de jeunes de moins de 30 ans qui dépendent de la sécurité du revenu a diminué, passant de 82 700 qu'il était en mars 2002 à 79 988 en mars 2003. Il s'agit là d'une baisse de 3 %, qui se compare avantageusement à celle de 2 % observable, durant la même période, chez les prestataires âgés de 30 ans et plus. Ce résultat se situe à l'intérieur d'une tendance amorcée depuis 1994 alors que leur nombre s'élevait à 153 387.

Le recul démographique de cette cohorte ne suffit pas à expliquer cette importante baisse, qui traduit également un recours moins fréquent à la sécurité du revenu. Le taux de dépendance à l'assistance-emploi des 18 à 29 ans s'établit ainsi à 6,7 % en mars 2003, par opposition à 12,6 % en mars 1994. La cible de 6,4 % à ce chapitre n'a toutefois pas été atteinte. Le Ministère devra donc redoubler d'efforts pour mettre en mouvement cette clientèle, d'autant plus que dans son Plan stratégique 2001-2004, il s'est fixé l'objectif de réduire le taux de dépendance à 6,1 % pour mars 2004.

Taux de dépendance des moins de 30 ans à l'assistance-emploi, de 1994 à 2003 (données de mars)



Afin de relever ce défi, le Ministère dispose de deux leviers qui visent en particulier les jeunes. Le premier de ces leviers est le programme Solidarité jeunesse, grâce auquel le Ministère est en mesure de proposer une solution de rechange aux jeunes de moins de 21 ans qui font une demande à l'assistance-emploi. Solidarité jeunesse offre à ces jeunes la possibilité de s'engager dans une période de réflexion et d'établir un plan d'action leur permettant de retourner aux études ou d'intégrer le marché du travail, de façon à prévenir la dépendance à long terme au régime de la sécurité du revenu. Ce programme nécessite une étroite collaboration entre la Sécurité du revenu et Emploi-Québec au sein du Ministère et un arrimage avec, d'une part, les partenaires institutionnels que sont le ministère de l'Éducation et celui de la Santé et des Services sociaux et, d'autre part, les carrefours jeunesse-emploi et les autres organismes jeunesse, qui offrent un service personnalisé aux jeunes.

Le programme Solidarité jeunesse a fait l'objet de suivi et d'évaluation qui ont permis d'alimenter la discussion lors du forum tenu à l'automne 2002 et de réviser l'offre de service. Il est permis de conclure, au terme de ces travaux, que Solidarité jeunesse a contribué à mettre en mouvement la plupart des jeunes qui y ont participé, soit un taux de 87 % au terme de la période de 18 mois suivant leur demande d'aide financière, selon les données disponibles au 31 mars 2003. De plus, on observe que 58,5 % des participants n'ont pas recours à l'assistance-emploi à ce moment.

Ce programme a aussi permis de prévenir le recours à l'assistance-emploi de façon durable de 29,5 % des participants. En outre, après expérimentation d'un projet pilote auprès de jeunes de 21 à 24 ans, Solidarité jeunesse sera offert aux jeunes appartenant à ce groupe d'âge à compter de novembre 2003.

Le second levier dont s'est doté le Ministère est le Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi. En vertu de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, les prestataires de moins de 25 ans, sans contraintes à l'emploi et sans enfants à charge, ont l'obligation d'entreprendre un parcours destiné à leur faire acquérir des compétences et une expérience qui les conduiront avec succès sur le marché du travail.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes de moins de 30 ans en emploi après avoir bénéficié d'une intervention du Ministère.	43 030	46 106	107 %

Le Ministère a pris des engagements afin d'aider les jeunes à intégrer le marché du travail. En 2002-2003, on comptait 77 909 nouveaux participants de moins de 30 ans, comparativement à 84 119 en 2001-2002. Les jeunes ont davantage bénéficié d'un soutien afin de terminer leur formation générale à l'école secondaire ou d'acquérir une formation professionnelle à l'école secondaire. Ils ont pu également participer à l'un des projets dans le cadre du programme Jeunes Volontaires de la mesure Projets de préparation à l'emploi.

Des jeunes ayant terminé leurs activités au cours de l'année, 46 106 ont occupé un emploi subséquemment, ce qui constitue un dépassement de 7 % de la cible. En 2001-2002, c'est près de 49 000 jeunes qui ont occupé un emploi subséquemment. Les jeunes présentent actuellement un taux d'emploi supérieur à la moyenne des participants à la suite d'une intervention.

■ **Objectif 3**
Réduire la dépendance des jeunes à l'égard du régime d'assistance-emploi et soutenir leur entrée sur le marché du travail.

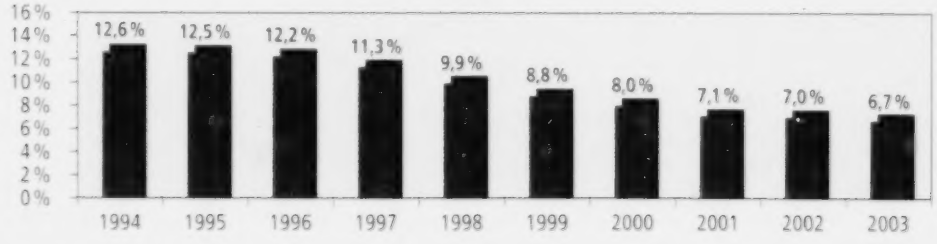
Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003
Taux de dépendance à l'assistance-emploi des jeunes de 18 à 29 ans par rapport au total des jeunes de 18 à 29 ans.	6,4 %	6,7 % (mars 2003)

Le Ministère accorde une attention particulière aux problématiques propres aux jeunes afin d'éviter que les difficultés d'insertion professionnelle et sociale n'aient pour effet de marginaliser ceux-ci. Ce processus d'exclusion s'amorce souvent à l'école et menace de devenir irréversible au moment de la transition vers le marché du travail. Chaque année, en effet, des milliers de jeunes, la plupart sans qualification ni expérience, ont recours au Programme d'assistance-emploi.

En 2002-2003, le nombre de jeunes de moins de 30 ans qui dépendent de la sécurité du revenu a diminué, passant de 82 700 qu'il était en mars 2002 à 79 988 en mars 2003. Il s'agit là d'une baisse de 3 %, qui se compare avantageusement à celle de 2 % observable, durant la même période, chez les prestataires âgés de 30 ans et plus. Ce résultat se situe à l'intérieur d'une tendance amorcée depuis 1994 alors que leur nombre s'élevait à 153 387.

Le recul démographique de cette cohorte ne suffit pas à expliquer cette importante baisse, qui traduit également un recours moins fréquent à la sécurité du revenu. Le taux de dépendance à l'assistance-emploi des 18 à 29 ans s'établit ainsi à 6,7 % en mars 2003, par opposition à 12,6 % en mars 1994. La cible de 6,4 % à ce chapitre n'a toutefois pas été atteinte. Le Ministère devra donc redoubler d'efforts pour mettre en mouvement cette clientèle, d'autant plus que dans son Plan stratégique 2001-2004, il s'est fixé l'objectif de réduire le taux de dépendance à 6,1 % pour mars 2004.

Taux de dépendance des moins de 30 ans à l'assistance-emploi, de 1994 à 2003 (données de mars)



Afin de relever ce défi, le Ministère dispose de deux leviers qui visent en particulier les jeunes. Le premier de ces leviers est le programme Solidarité jeunesse, grâce auquel le Ministère est en mesure de proposer une solution de rechange aux jeunes de moins de 21 ans qui font une demande à l'assistance-emploi. Solidarité jeunesse offre à ces jeunes la possibilité de s'engager dans une période de réflexion et d'établir un plan d'action leur permettant de retourner aux études ou d'intégrer le marché du travail, de façon à prévenir la dépendance à long terme au régime de la sécurité du revenu. Ce programme nécessite une étroite collaboration entre la Sécurité du revenu et Emploi-Québec au sein du Ministère et un arrimage avec, d'une part, les partenaires institutionnels que sont le ministère de l'Éducation et celui de la Santé et des Services sociaux et, d'autre part, les carrefours jeunesse-emploi et les autres organismes jeunesse, qui offrent un service personnalisé aux jeunes.

Le programme Solidarité jeunesse a fait l'objet de suivi et d'évaluation qui ont permis d'alimenter la discussion lors du forum tenu à l'automne 2002 et de réviser l'offre de service. Il est permis de conclure, au terme de ces travaux, que Solidarité jeunesse a contribué à mettre en mouvement la plupart des jeunes qui y ont participé, soit un taux de 87 % au terme de la période de 18 mois suivant leur demande d'aide financière, selon les données disponibles au 31 mars 2003. De plus, on observe que 58,5 % des participants n'ont pas recours à l'assistance-emploi à ce moment.

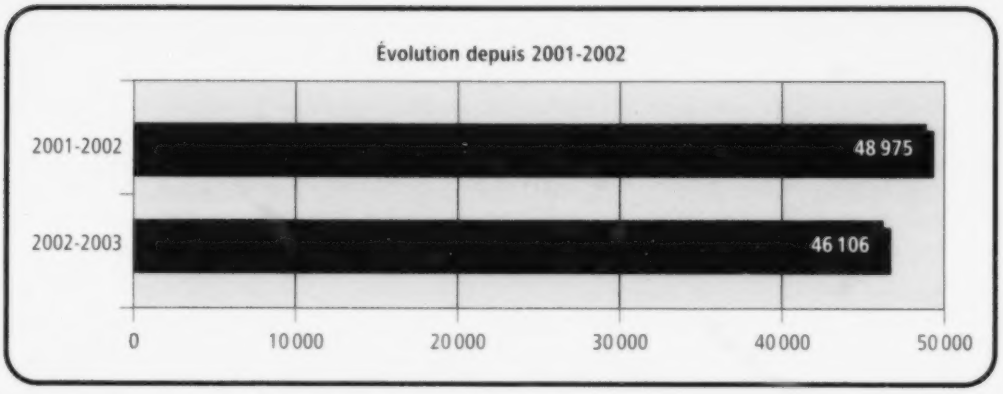
Ce programme a aussi permis de prévenir le recours à l'assistance-emploi de façon durable de 29,5 % des participants. En outre, après expérimentation d'un projet pilote auprès de jeunes de 21 à 24 ans, Solidarité jeunesse sera offert aux jeunes appartenant à ce groupe d'âge à compter de novembre 2003.

Le second levier dont s'est doté le Ministère est le Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi. En vertu de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, les prestataires de moins de 25 ans, sans contraintes à l'emploi et sans enfants à charge, ont l'obligation d'entreprendre un parcours destiné à leur faire acquérir des compétences et une expérience qui les conduiront avec succès sur le marché du travail.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes de moins de 30 ans en emploi après avoir bénéficié d'une intervention du Ministère.	43 030	46 106	107 %

Le Ministère a pris des engagements afin d'aider les jeunes à intégrer le marché du travail. En 2002-2003, on comptait 77 909 nouveaux participants de moins de 30 ans, comparativement à 84 119 en 2001-2002. Les jeunes ont davantage bénéficié d'un soutien afin de terminer leur formation générale à l'école secondaire ou d'acquérir une formation professionnelle à l'école secondaire. Ils ont pu également participer à l'un des projets dans le cadre du programme Jeunes Volontaires de la mesure Projets de préparation à l'emploi.

Des jeunes ayant terminé leurs activités au cours de l'année, 46 106 ont occupé un emploi subséquemment, ce qui constitue un dépassement de 7 % de la cible. En 2001-2002, c'est près de 49 000 jeunes qui ont occupé un emploi subséquemment. Les jeunes présentent actuellement un taux d'emploi supérieur à la moyenne des participants à la suite d'une intervention.



■ **Objectif 4**
Augmenter le nombre d'interventions auprès des entreprises visant à renforcer leur capacité d'adaptation.

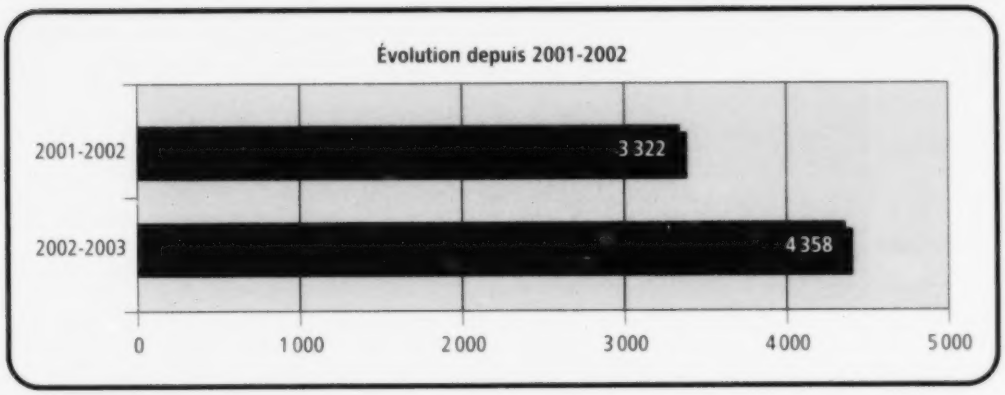
Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives.	3 375	4 358[13]	129 %

Les changements rapides apportés à la structure de l'économie et de l'emploi au Québec exigent de la part des entreprises et de la main-d'œuvre de bonnes capacités d'adaptation. Le Ministère doit élaborer et mettre en place des stratégies pour assurer une meilleure adéquation de la main-d'œuvre aux besoins présents et futurs des entreprises et contribuer au renforcement de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements. Il doit également collaborer à la stabilisation et au maintien des emplois et à la survie des entreprises.

L'indicateur compte les entreprises distinctes qui bénéficient d'une intervention dans le cadre de la mesure de concertation ou de la mesure de formation. Il exclut les entreprises ayant bénéficié des services-conseils offerts par le personnel d'Emploi-Québec et celles ayant exclusivement utilisé les activités libre-service offertes.

Pour l'année 2002-2003, ce sont 4 358 nouvelles entreprises qui ont été aidées par les mesures actives. La cible a été largement dépassée. Ce dépassement provient principalement des retombées de la stratégie d'intervention auprès des entreprises amorcée en 2001-2002. Par ailleurs, certains projets admissibles au Fonds national de formation de la main-d'œuvre ont plutôt été financés dans le cadre de mesures actives, compte tenu de la baisse des sommes disponibles au Fonds.

13. Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2002-2003 d'Emploi-Québec* pour plus de détails sur les résultats de cet indicateur.



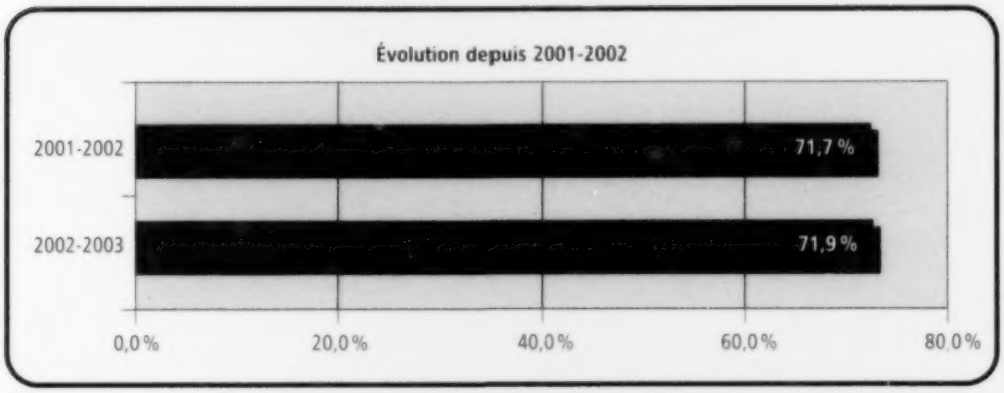
■ **Objectif 5**
Contribuer à la hausse du nombre d'entreprises, assujetties à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, qui investissent 1 % et plus de leur masse salariale en formation de leur main-d'œuvre.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003	Taux d'atteinte de la cible
Proportion des entreprises, assujetties à la Loi, dont la masse salariale est inférieure à 1 million de dollars et qui investissent au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation de leur main-d'œuvre.	71 %[14]	71,9 %	101 %

La Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre a pour objectif d'améliorer la qualification de la main-d'œuvre afin de favoriser l'emploi, l'adaptation et l'insertion en emploi de même que la mobilité des travailleurs. En vertu de cette loi, un employeur dont la masse salariale annuelle est de 250 000 $ et plus doit investir, au cours d'une même année civile, l'équivalent d'au moins 1 % de cette masse salariale dans la formation de son personnel.

Pour l'année civile 2001, 71,9 % des entreprises dont la masse salariale est inférieure à 1 million de dollars ont investi au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation de leur main-d'œuvre, soit 18 245 entreprises sur une possibilité de 25 377. En l'an 2000, 71,7 % de ces entreprises avaient investi au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation de leur personnel.

14. Cible en lien avec l'année fiscale antérieure à l'année courante (2001).



Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003
Nombre d'employeurs touchés par des activités visant à promouvoir la Loi et les orientations du Fonds national de formation de la main-d'œuvre.	10 000	32 000

Au cours de l'exercice, les efforts visant à encourager les employeurs assujettis à continuer d'investir dans la formation de leur personnel ou à les convaincre de le faire ont été maintenus. Toutefois, les activités de communication du Fonds national de formation de la main-d'œuvre ont surtout porté sur les modifications apportées aux critères d'admissibilité du programme de subvention pour la formation de la main-d'œuvre en emploi. L'année a été marquée par une révision des programmes de subvention du Fonds. Afin de guider les employeurs dans leurs démarches pour obtenir une subvention, Emploi-Québec a publié dans son site Internet le *Guide de présentation d'un projet dans le cadre du programme de subvention pour la formation de la main-d'œuvre en emploi 2002-2003*. La section du site Internet d'Emploi-Québec traitant de la Loi et du Fonds a également été revue afin de simplifier la recherche d'information pour les employeurs.

De plus, 4 bulletins d'information ont été acheminés aux quelque 32 000 employeurs assujettis ainsi qu'aux partenaires. Ces bulletins traitaient des programmes de subvention du Fonds et du formulaire à remplir par l'employeur. Un cinquième bulletin, annonçant les projets pilotes de mutuelles de services de formation a, pour sa part, fait l'objet d'un envoi ciblé.

Orientation 2
Contribuer à réduire la pauvreté et l'exclusion sociale.

- **Objectif 6**
  Contribuer à réduire et à prévenir la pauvreté et l'exclusion sociale en proposant des interventions ciblées à l'intention des clientèles fragilisées et des territoires à forte concentration de pauvreté.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003
Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'action gouvernemental de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.	Élaboration d'un plan d'action en 2002.	Dépôt d'une proposition de plan d'action en mars 2003.
	Mise en œuvre progressive des actions du plan de 2002 à 2004.	Poursuite des travaux préalables à l'adoption du plan d'action.

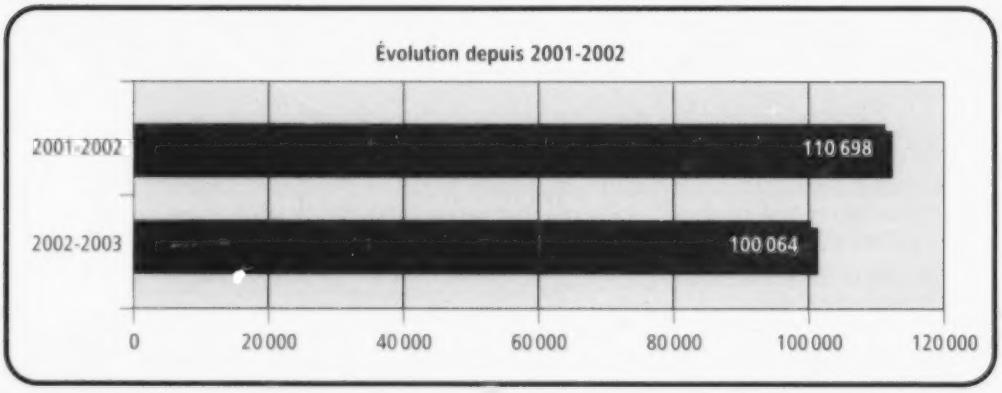
La Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale prévoit que le plan d'action doit être rendu public dans les 60 jours suivant l'entrée en vigueur de la Loi, qui a eu lieu le 5 mars 2003. Officiellement, le plan d'action devait être rendu public avant le 5 mai 2003. Toutefois, compte tenu de l'élection d'un nouveau gouvernement, le dépôt du plan est reporté à l'automne 2003.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de prestataires de l'assistance-emploi touchés par les mesures incitatives d'insertion sociale ou professionnelle : Nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec.	123 702	100 064[15]	81 %

Les groupes davantage touchés par la pauvreté requièrent des interventions ciblées, qui tiennent compte des caractéristiques régionales ou locales, non seulement pour améliorer leurs conditions de vie et favoriser leur autonomie, mais aussi pour prévenir les problèmes qui sont susceptibles d'engendrer des situations de pauvreté. Les prestataires de l'assistance-emploi nécessitent des mesures incitatives d'insertion au marché du travail.

15. Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2002-2003 d'Emploi-Québec* pour plus de détails sur les résultats de cet indicateur de même que sur les résultats portant sur le taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi.

En 2002-2003, 100 064 prestataires de l'assistance-emploi amorçaient une participation dans le cadre des interventions d'Emploi-Québec, comparativement à 110 698 en 2001-2002. Quoique la cible fixée n'ait été que partiellement atteinte en 2002-2003, le résultat témoigne tout de même d'un effort soutenu auprès de cette clientèle.

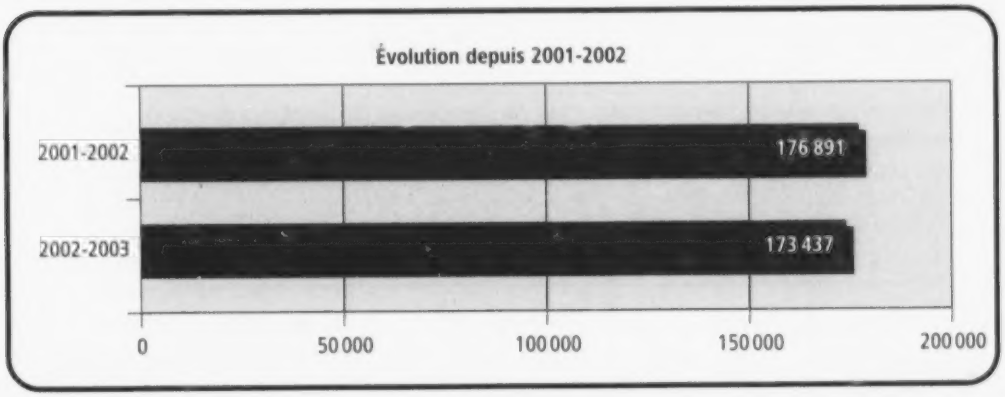


Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003	Taux d'atteinte de la cible
Prestataires de l'assistance-emploi touchés par les mesures incitatives d'insertion sociale ou professionnelle : Nombre de références vers Emploi-Québec, vers les carrefours jeunesse-emploi et les autres organismes jeunesse dans le cadre de Solidarité jeunesse ou vers des organismes externes dans le cadre du processus d'accompagnement social[16].	155 207	173 437[17]	112 %

16. Le libellé de l'indicateur a été modifié en cours d'année par les autorités du Ministère pour qu'il se rapproche davantage des réalités administratives de l'organisation. L'indicateur porte désormais sur le nombre de références, et non plus sur le nombre de prestataires référés.
17. Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2002-2003 de la Sécurité du revenu* pour plus de détails sur les résultats de cet indicateur.

Certains prestataires de l'assistance-emploi sont dirigés vers Emploi-Québec dans le cadre de Destination emploi ou du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi. Dans le cadre de Solidarité jeunesse, les nouveaux demandeurs de moins de 21 ans qui sont admissibles à l'assistance-emploi, sans contraintes ou avec contraintes temporaires en raison d'enfants à charge, sont dirigés, sur une base volontaire, vers les carrefours jeunesse-emploi ou d'autres organismes spécialisés. Enfin, dans le cadre de l'accompagnement social, certains prestataires aux prises avec des problèmes pouvant nuire à leur insertion sociale et professionnelle ont la possibilité d'être dirigés vers des ressources du milieu susceptibles de les aider à surmonter leurs difficultés.

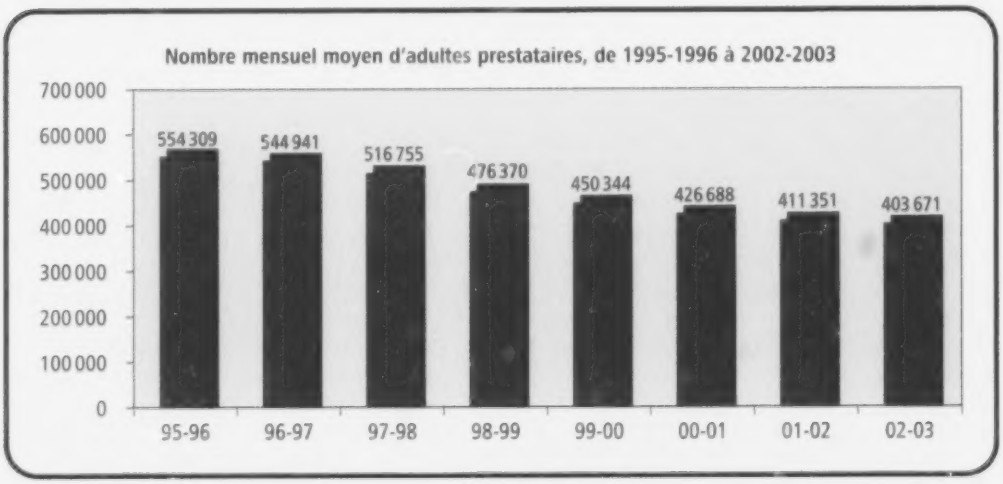
Dans le but d'exposer le plus grand nombre possible de prestataires à ces mesures d'insertion sociale et professionnelle, la Sécurité du revenu a procédé à un total de 173 437 références de prestataires de l'assistance-emploi en 2002-2003. Ce résultat dépasse significativement la cible de 155 207 références. Ce dépassement tient surtout au grand nombre de références faites dans le cadre de l'accompagnement social. À l'intérieur du volet de sa mission qui concerne l'aide à la personne, la Sécurité du revenu offre en effet aux prestataires aux prises avec des problèmes qui peuvent nuire à leur insertion sociale et professionnelle la possibilité d'être dirigés vers des ressources du milieu susceptibles de les aider à surmonter leurs difficultés. Compte tenu de l'alourdissement de la clientèle prestataire, le nombre des références relevant de cette catégorie s'est accru sensiblement.



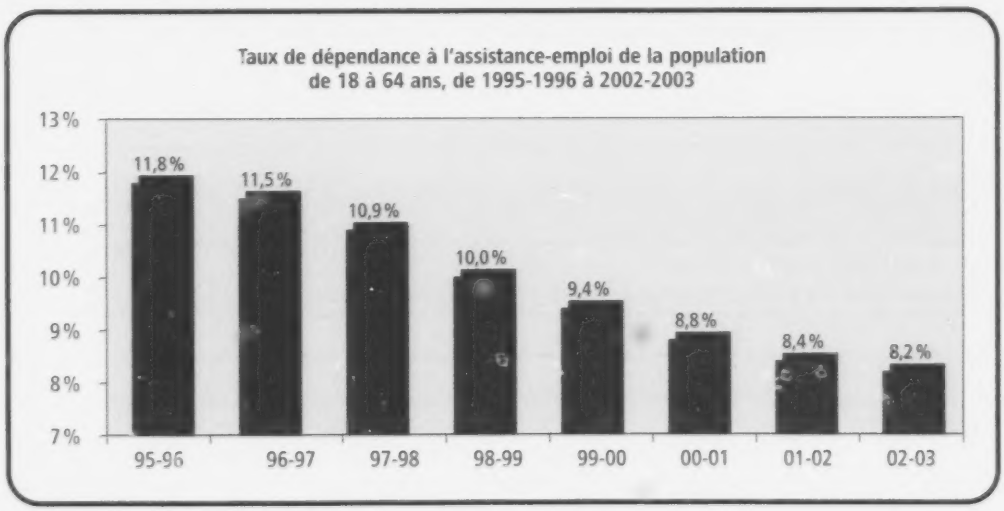
Indicateur	Résultat 2002-2003
Variation du nombre d'adultes prestataires de l'assistance-emploi.	-7 680

En 2002-2003, le Ministère a soutenu financièrement une moyenne mensuelle de 403 671 adultes prestataires de l'assistance-emploi, répartis au sein de 358 164 ménages. D'importants mouvements d'entrée et de sortie de l'aide ont eu lieu au cours de l'année. Ainsi, 144 640 nouvelles demandes d'aide ont été déposées par des ménages, 67,8 % d'entre elles étant accueillies favorablement. À l'inverse, 126 470 sorties de

l'assistance-emploi ont été enregistrées. L'effet net de ces entrées et sorties aura été de réduire le volume d'adultes prestataires de 7 680, soit 1,9 %, par rapport à l'exercice précédent. Depuis l'exercice 1995-1996, le nombre mensuel de prestataires a baissé de 27,2 %.



Ce mouvement se reflète également dans le taux de dépendance à l'assistance-emploi de la population québécoise âgée de 18 à 64 ans : de 11,8 % qu'il était en 1995-1996, ce taux se situe à 8,2 % en 2002-2003. Différents facteurs ont contribué à cette importante résorption. Outre une conjoncture économique favorable, mentionnons la mise en œuvre de réformes sociales destinées à accroître l'incitation au travail et les efforts conjugués de deux agences ministérielles, soit Emploi-Québec et la Sécurité du revenu.



Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003
Élaboration des indicateurs de mesure de la pauvreté, des inégalités et du faible revenu.	Élaboration des indicateurs.	Les indicateurs de mesure de la pauvreté, des inégalités et du faible revenu existent déjà, mais aucune de ces mesures ne fait consensus.

L'Observatoire de la pauvreté et de l'exclusion sociale, dont la mise en place est prévue par la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, aura pour mandat d'élaborer et de proposer au ministre une série d'indicateurs devant servir à mesurer la pauvreté et l'exclusion sociale, les inégalités sociales et économiques, dont les écarts de revenus, ainsi que les autres déterminants de la pauvreté.

■ Objectif 7
Accentuer l'incitation au travail en privilégiant les suppléments de revenus.

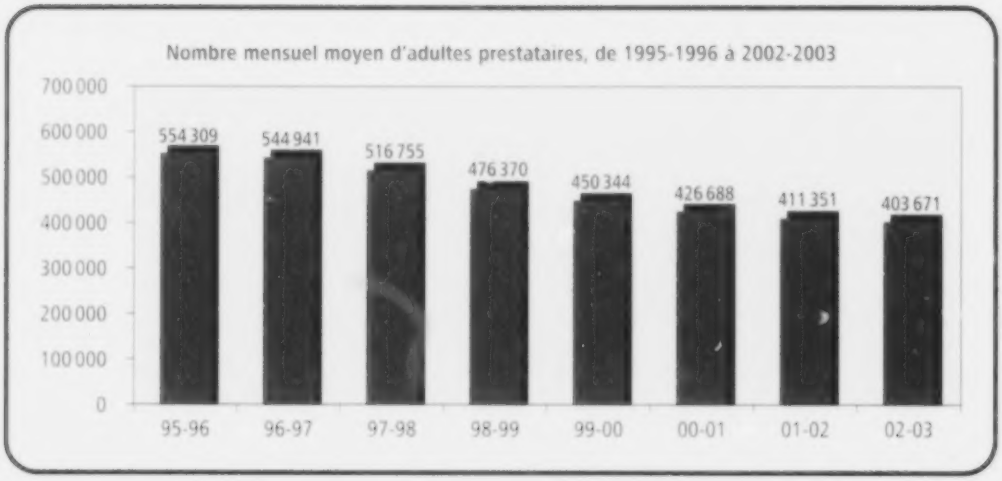
Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003	Taux d'atteinte de la cible
Taux de participation à la mesure Action emploi par rapport à la clientèle des prestataires de l'assistance-emploi potentiellement admissibles[18].	11 %	7,8 %	71 %

La mesure Action emploi est entrée en vigueur le 1er décembre 2001. Elle offre des suppléments de revenus de travail pour une période maximale de trois ans afin de favoriser l'intégration durable en emploi des prestataires de longue durée à l'assistance-emploi.

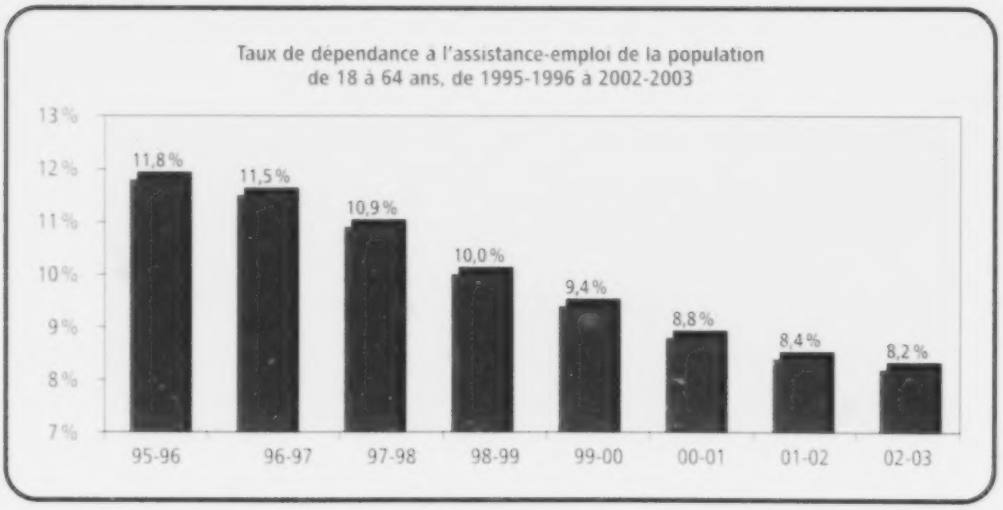
Le nombre cumulatif d'adultes ayant reçu un supplément de revenus de travail dans le cadre de la mesure Action emploi s'est établi à 13 394. Ce nombre doit être mis en relation avec le bassin potentiel de personnes à qui s'adresse ce supplément de revenus, à savoir les 171 592 prestataires ayant cumulé 36 mois de présence à l'aide dans les 45 mois précédant la sortie.

18. Libellé de l'indicateur modifié par le Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003.

l'assistance-emploi ont été enregistrées. L'effet net de ces entrées et sorties aura été de réduire le volume d'adultes prestataires de 7 680, soit 1,9 %, par rapport à l'exercice précédent. Depuis l'exercice 1995-1996, le nombre mensuel de prestataires a baissé de 27,2 %.



Ce mouvement se reflète également dans le taux de dépendance à l'assistance-emploi de la population québécoise âgée de 18 à 64 ans : de 11,8 % qu'il était en 1995-1996, ce taux se situe à 8,2 % en 2002-2003. Différents facteurs ont contribué à cette importante résorption. Outre une conjoncture économique favorable, mentionnons la mise en œuvre de réformes sociales destinées à accroître l'incitation au travail et les efforts conjugués de deux agences ministérielles, soit Emploi-Québec et la Sécurité du revenu.



Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003
Élaboration des indicateurs de mesure de la pauvreté, des inégalités et du faible revenu.	Élaboration des indicateurs.	Les indicateurs de mesure de la pauvreté, des inégalités et du faible revenu existent déjà, mais aucune de ces mesures ne fait consensus.

L'Observatoire de la pauvreté et de l'exclusion sociale, dont la mise en place est prévue par la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, aura pour mandat d'élaborer et de proposer au ministre une série d'indicateurs devant servir à mesurer la pauvreté et l'exclusion sociale, les inégalités sociales et économiques, dont les écarts de revenus, ainsi que les autres déterminants de la pauvreté.

■ **Objectif 7**
Accentuer l'incitation au travail en privilégiant les suppléments de revenus.

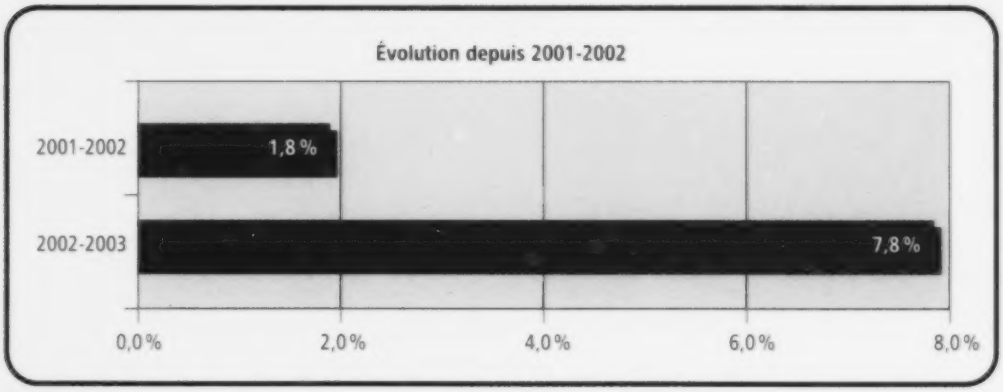
Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003	Taux d'atteinte de la cible
Taux de participation à la mesure Action emploi par rapport à la clientèle des prestataires de l'assistance-emploi potentiellement admissibles[18].	11 %	7,8 %	71 %

La mesure Action emploi est entrée en vigueur le 1er décembre 2001. Elle offre des suppléments de revenus de travail pour une période maximale de trois ans afin de favoriser l'intégration durable en emploi des prestataires de longue durée à l'assistance-emploi.

Le nombre cumulatif d'adultes ayant reçu un supplément de revenus de travail dans le cadre de la mesure Action emploi s'est établi à 13 394. Ce nombre doit être mis en relation avec le bassin potentiel de personnes à qui s'adresse ce supplément de revenus, à savoir les 171 592 prestataires ayant cumulé 36 mois de présence à l'aide dans les 45 mois précédant la sortie.

18. Libellé de l'indicateur modifié par le Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003.

Le taux de participation des prestataires de l'assistance-emploi à Action emploi s'établissait ainsi à 7,8 % au terme de l'exercice 2002-2003, soit en deçà de la cible de 11 %. La faiblesse de ce résultat peut s'expliquer entre autres par la proportion relativement élevée de demandes non recevables, elle-même attribuable au nombre insuffisant d'heures travaillées par plusieurs des prestataires ayant fait une demande dans le cadre de cette mesure. La cible triennale, qui avait été fixée à 12,2 % pour cette mesure, ne sera pas atteinte, la date limite pour s'y inscrire (novembre 2002) étant déjà dépassée.



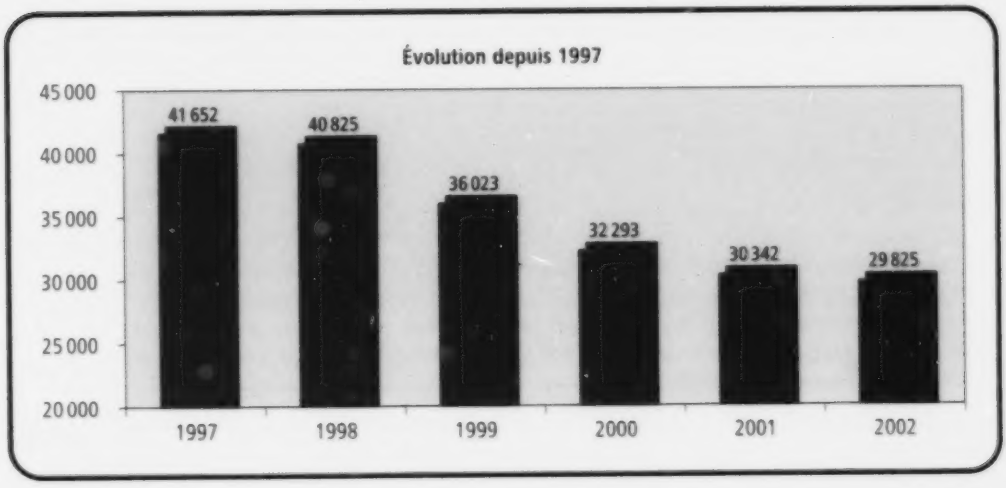
■ Objectif 8
Favoriser le soutien aux familles.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de familles participant au programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT).	30 342[19]	29 825[20]	98 %

Le programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT) offre une assistance financière aux familles de travailleurs à faible revenu ayant des enfants à charge, afin de les inciter à demeurer en emploi.

Au total, 29 825 familles ont bénéficié du programme APPORT pendant l'année civile 2002. Ce nombre est en baisse depuis quelques années. Cela s'explique notamment par l'amélioration récente de la conjoncture économique ainsi que par la progression du salaire minimum. Les seuils de sortie du programme ne sont quant à eux pas indexés.

19. Cible du Plan d'action 2002-2003 de la Sécurité du revenu.
20. Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2002-2003 de la Sécurité du revenu* pour plus de détails sur les résultats de cet indicateur.



■ **Objectif 9**
Soutenir davantage le réseau communautaire qui intervient pour améliorer la vie des groupes les plus pauvres et les accompagner vers l'autonomie.

Tel qu'il est prévu au plan stratégique, des travaux ont été réalisés en cours d'année afin de définir un indicateur. Toutefois, compte tenu des limites de cet indicateur, celui-ci devrait être revu afin de fournir une information qui cerne bien le soutien financier apporté par le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec au réseau communautaire de même que le soutien éventuellement apporté par le Ministère à ce même réseau dans le cadre de la mise en œuvre du plan d'action découlant de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Orientation 3
Mobiliser les différents acteurs sociaux et économiques en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des personnes.

■ **Objectif 10**
Augmenter le taux d'emploi des personnes référées par le Ministère à des ressources externes.

Indicateur	
Développement d'un indicateur du taux d'emploi des participants référés par le Ministère à des interventions assurées par les ressources externes.	*Cible atteinte en 2001-2002.*

Afin d'offrir des services diversifiés et adaptés aux besoins de la clientèle, Emploi-Québec convient d'une offre de service avec des ressources externes dont elle reconnaît l'expertise. On compte plus de 500 de ces organismes, qui sont entre autres des carrefours jeunesse-emploi, des clubs de recherche d'emploi, des entreprises d'insertion, des services spécialisés de main-d'œuvre et des entreprises d'entraînement. Au cours de l'année, les participants ont bénéficié de services dans le cadre de mesures de services d'aide à l'emploi et de préparation à l'emploi.

Les services d'aide à l'emploi, même s'ils comprennent une large gamme de services, rejoignent généralement des personnes prêtes à intégrer le marché du travail. Les projets de préparation à l'emploi s'adressent aux personnes plus éloignées du marché du travail et visent davantage le développement des compétences personnelles favorisant l'intégration au marché du travail. Puisque les caractéristiques des participants à ces activités sont relativement distinctes, deux indicateurs ont été élaborés pour mesurer les résultats. En 2002-2003, le taux d'emploi des participants aux services d'aide à l'emploi est de 54,1 %. Celui des participants aux projets de préparation à l'emploi est de 45,3 %.

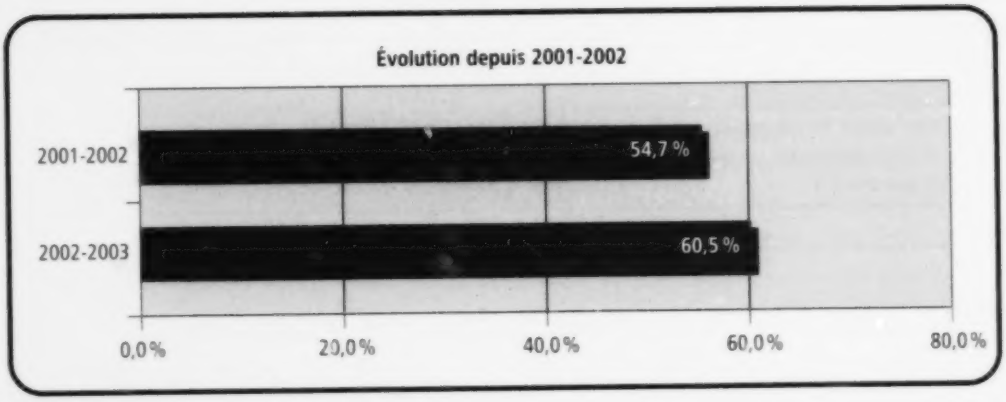
L'utilisation des différents services et mesures dans le cadre du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi, ajoutée au recours judicieux à des ressources externes, permet d'obtenir des résultats concluants quant à l'intégration au marché du travail.

■ **Objectif 11**
Augmenter le taux de participation des prestataires de l'assistance-emploi aux projets soutenus financièrement par le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003	Taux d'atteinte de la cible
Taux des nouvelles participations au Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail rattachées aux prestataires de l'assistance-emploi.	70 %	60,5 %	86 %

Le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail finance des projets novateurs visant l'intégration en emploi des personnes démunies financièrement. Il peut s'agir de projets de création d'emplois, de formation ou d'insertion.

Près de 61 % des personnes ayant participé à des activités du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail étaient prestataires de l'assistance-emploi au moment où elles ont commencé leur participation. La cible annuelle n'a pas été atteinte. Toutefois, le taux de participation a augmenté de près de 6 points de pourcentage par rapport à celui de l'année précédente (54,7 %). Cette augmentation résulte principalement des efforts de recrutement réalisés auprès des prestataires de la sécurité du revenu par les personnes responsables du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail dans le réseau d'Emploi-Québec.



■ **Objectif 12**
Élaborer et mettre en œuvre, avec les partenaires institutionnels, une offre de service intégrée et adaptée aux besoins des diverses clientèles.

Indicateur	
Taux des centres locaux d'emploi ayant mis en place des approches sur mesure à l'intention des clientèles fragilisées et des territoires à forte concentration de pauvreté.	*Cible atteinte en 2001-2002.*

Tel qu'il est mentionné dans le rapport annuel de gestion 2001-2002 du Ministère, chacun des centres locaux d'emploi du réseau de la Sécurité du revenu, de même que chacune des directions régionales, est dorénavant doté d'un plan de services qui a permis la mise en place d'approches sur mesure, adaptées aux spécificités de leurs clientèles respectives. Ces plans de services sont toujours en vigueur et donnent lieu à des interventions ciblées.

■ **Objectif 13**
Élaborer et mettre en œuvre une politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

Indicateur	
Dépôt et adoption de la politique par le gouvernement.	*Cible atteinte en 2001-2002.*

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003
Application des dispositions de la politique par les ministères et organismes.	2002-2004 : implantation.	Poursuite de l'implantation.

L'application des dispositions de la politique est mesurée par le prochain indicateur.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de ministères et organismes gouvernementaux s'étant engagés à appliquer les dispositions de la politique[21].	22	15	68 %

Au cours de l'exercice 2002-2003, les ministères et organismes gouvernementaux visés ont poursuivi les travaux de mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire. Le soutien financier versé en appui à la mission globale des organismes d'action communautaire autonome a notamment été concentré au sein d'un seul ministère ou organisme gouvernemental. Cela a simplifié grandement les pratiques administratives, puisque les organismes communautaires ont été rattachés au ministère ou à l'organisme gouvernemental ayant la mission la plus compatible. Les organismes de défense collective des droits ont été rattachés au Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec au cours de cette opération. Certains ministères ont, par ailleurs, mis sur pied des programmes de soutien financier aux organismes de leur secteur, d'autres ont implanté le dispositif de soutien triennal et adapté leurs modes de reddition de comptes en considérant les orientations de la politique gouvernementale. Les travaux de mise en œuvre se poursuivent jusqu'en septembre 2004.

Les ministères et organismes gouvernementaux membres du Comité interministériel de l'action communautaire n'entretiennent pas tous un même niveau de relations avec le milieu communautaire. Ainsi, certains ne sont pas interpellés directement par la mise en œuvre de la politique gouvernementale, par exemple, dans certains cas, parce qu'ils ne gèrent pas de programme de soutien financier. Pour d'autres, des actions sont prévues ultérieurement dans le processus de mise en œuvre de la politique gouvernementale.

21. Indicateur du Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003.

Orientation 4
Moderniser la gestion et la prestation des services aux citoyens et aux entreprises.

■ Objectif 14
Améliorer l'organisation et la prestation des services en tenant compte des engagements découlant de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens en mettant à contribution le personnel.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003
Élaboration et mise en œuvre du plan d'amélioration des services découlant des engagements inscrits à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.	Dépôt du plan d'amélioration des services pour le 31 mars 2003[22].	Dépôt du plan reporté.

L'année 2003-2004 sera marquée par la mise en œuvre du plan d'amélioration des services, qui porte sur les principales actions que le Ministère souhaite réaliser afin de rendre de meilleurs services aux citoyens et d'optimiser la prestation des services. Toutefois, des travaux ont été réalisés dans les agences et les unités administratives afin de donner suite aux objectifs de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, notamment des activités de formation du personnel pour mieux prendre en compte l'ensemble des besoins de la clientèle, l'élaboration d'arborescences téléphoniques répondant aux normes de qualité des services pour la clientèle, la production d'outils de suivi pour évaluer la prestation des services au niveau local ou encore les réflexions sur les services pouvant être rendus dans les bureaux locaux. Le plan sera déposé au cours de l'été 2003, et une version amendée sera produite afin d'y intégrer les priorités d'amélioration des services en matière de famille.

Indicateur	
Élaboration et mise en œuvre des plans de mise en œuvre de la déclaration dans les centres locaux d'emploi et autres unités opérationnelles en service direct à la clientèle.	*Cible atteinte en 2001-2002.*

Les actions prévues en lien avec la qualité des services aux citoyens sont dorénavant intégrées dans les plans d'action des agences et unités du Ministère et sont suivies dans ce cadre.

22. La cible a été modifiée en cours d'année par les autorités du Ministère pour tenir compte de l'évolution des réalisations de l'organisation.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003
Dégagement d'une vision stratégique de la prestation des services aux citoyens ainsi qu'aux entreprises[23].	Produire des orientations en vue de dégager une vision pour orienter les décisions à partir de juin 2002.	En cours de réalisation.

Les orientations n'ont pas été produites tel qu'il avait été prévu initialement. Toutefois, une série d'activités de veille stratégique, d'échanges avec d'autres organisations et de réflexion auprès d'une table de concertation interministérielle dirigée par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration et le Secrétariat du Conseil du trésor ont permis de dégager des constats et des tendances sur les administrations publiques en transformation dans le monde. Ces résultats intermédiaires devraient inspirer le Ministère quant à l'élaboration d'une vision stratégique en prestation des services dans le cadre du processus de planification stratégique 2004-2007 et des nouvelles orientations gouvernementales en matière de révision des structures et des programmes de l'État.

- **Objectif 15**
  Accroître l'utilisation des technologies de l'information pour améliorer l'accès aux services et la rapidité de réponse et pour simplifier les transactions avec les clientèles.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003
Élaboration d'un premier plan ministériel pour la prestation électronique des services arrimé au plan d'amélioration des services[24].	Mise en œuvre du plan de prestation électronique des services à compter d'avril 2002.	Le plan a été approuvé à l'automne 2002.

Le Ministère s'est doté d'un plan ministériel intégré de mise en œuvre de la prestation électronique des services. Pour réaliser ce plan, les agences et unités du Ministère se sont engagées dans une importante réflexion pour positionner la prestation électronique des services dans leur offre de service, déterminer les avantages des services électroniques et établir leurs priorités d'action dans le domaine. L'ensemble de ces travaux a permis de définir cinq cibles de résultats en matière de prestation électronique des services. Pour concrétiser ces cibles, les agences et unités du Ministère ont défini des projets d'affaires.

De plus, le Ministère collabore aux travaux du comité interministériel concernant la mise sur pied d'un Service québécois de changement d'adresse, dont la première livraison est prévue pour décembre 2003.

23. Indicateur du Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003.
24. Indicateur du Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003.

Indicateur	
Mise en service des outils libre-service et de certains outils d'amélioration des communications pour les clientèles :	
• *Services de placement (inscription personnes et entreprises).*	*Cible atteinte en 2001-2002.*
• *Avis de décision à la Sécurité du revenu.*	*Cible atteinte en 2001-2002.*
• *Générateur d'appels en recouvrement.*	*Cible atteinte en 2001-2002.*

À cet effet, mentionnons l'implantation de nouvelles fonctionnalités au système Placement en ligne et la mise en ligne de l'information sur le marché du travail. Que ce soit à domicile ou dans un autre lieu public, il est possible pour l'internaute, à l'aide de fonctionnalités conviviales, d'accéder en tout temps à ces services pour rechercher un emploi et se renseigner sur les perspectives d'emploi en lien avec ses domaines d'intérêt.

D'autres fonctionnalités viendront bonifier les services en ligne, notamment l'affichage des offres d'emploi du secteur public, l'appariement automatique des offres et demandes d'emploi et enfin l'obtention d'une information sur le marché du travail par secteur d'activité.

La Sécurité du revenu transmet annuellement plus de deux millions d'avis de décision. Bien que les objectifs prévus au plan stratégique aient déjà été atteints, cette agence demeure soucieuse d'améliorer ses communications avec la clientèle. Ainsi, en 2002-2003, elle a poursuivi des travaux de révision en profondeur de ses avis de décision. Ceux-ci ont donné lieu à deux livraisons distinctes, dans le respect des échéances fixées au départ :

- en mai 2002, révision de la structure de présentation de l'avis de décision et nouvelle présentation du calcul de la prestation ;
- en mars 2003, ajout et réécriture de textes complémentaires ainsi que révision des conditions d'émission des avis de décision, de l'avis de réclamation et de la note de crédit.

Une troisième livraison, prévue en octobre 2003, prévoit des changements à l'avis s'adressant aux garants défaillants et l'ajout d'un avis portant sur certains sujets spécifiques lors de l'annulation d'un dossier.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003
Mise en service des outils libre-service et de certains outils d'amélioration des communications pour les clientèles :		
• Profils d'emploi et de compétences.	—	Projet à l'étude.
• Envoi par Internet des formulaires courants.	Mai 2002.	Travaux amorcés.
• Échanges électroniques avec les intervenants externes pour le suivi des clients.	Automne 2001*.	Travaux amorcés.
• Accès au dossier de l'individu en consultation et mise à jour.	Automne 2002.	Projet suspendu.
• Soutien à la tâche.	Juin 2002 : mémoire pour décision.	Mise en application des chaînes de situation comme solution de rechange.
• Réponse vocale interactive.	Date d'implantation à déterminer.	Poursuite de l'implantation.

* Cible non révisée en 2002-2003.

Les travaux concernant l'envoi par Internet des formulaires courants ont été amorcés, sans toutefois donner lieu à une mise en œuvre. Il en est de même pour les travaux de conception et de réalisation concernant les échanges électroniques du Ministère avec ses partenaires externes. Le projet de réponse vocale interactive, qui vise à proposer une solution de remplacement au traitement actuel des déclarations mensuelles des prestataires, a continué de faire l'objet d'une expérimentation dans 21 centres locaux d'emploi. Un bilan favorable a été fait de cette expérimentation. Toutefois, la date d'implantation de ce système dans l'ensemble du réseau n'a pas encore été arrêtée.

Trois projets inscrits au plan d'affaires informatique du Ministère ont dû être suspendus temporairement, faute de ressources suffisantes pour les mener à terme. Le projet concernant les profils d'emploi et de compétences est présentement à l'étude. Toutefois, le projet concernant l'accès au dossier de l'individu en consultation ainsi que la mise à jour du dossier a été suspendu. Le projet de soutien à la tâche de l'agent a également été suspendu temporairement : comme solution de rechange, des chaînes de situation ont été élaborées et mises en application dans le réseau de la Sécurité du revenu.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003	Taux d'atteinte de la cible
Proportion des prestataires ayant accès aux services du Centre de communication avec la clientèle[25].	Desserte de 32 % des prestataires à partir du Centre de communication avec la clientèle de Gaspé d'ici à la fin de mars 2003[26].	38,0 %[27]	119 %

À la suite des difficultés de rétention et de recrutement de personnel éprouvées par le Centre de communication avec la clientèle de Gaspé, un plan de redressement a été mis en œuvre dès le printemps 2002. Ce plan comportait, entre autres, l'ouverture anticipée d'un deuxième centre. Le Centre de communication avec la clientèle de Trois-Rivières a ainsi démarré ses activités le 23 septembre 2002 plutôt qu'à la date initialement prévue, soit le 1er avril 2003.

En plus de contribuer à pallier le manque temporaire d'effectifs du Centre de communication avec la clientèle de Gaspé et à en stabiliser les activités, le fait de devancer la mise en activité du Centre de communication avec la clientèle de Trois-Rivières a permis à la Sécurité du revenu de largement dépasser la cible de 32 % qu'elle s'était fixée quant au taux de desserte des prestataires : au 31 mars 2003, la proportion de la clientèle ayant accès aux services des centres de communication avec la clientèle s'établissait à 38 %.

■ **Objectif 16**
Garantir la protection des renseignements personnels dans un contexte d'évolution vers des services et des échanges hautement informatisés.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003
Révision du cadre de gestion pour la protection des renseignements personnels, comprenant les règles pour les échanges d'information en ligne.	Cadre révisé.	Projet reporté.

25. Le libellé de l'indicateur a été modifié en cours d'année par les autorités du Ministère pour qu'il se rapproche davantage des réalités administratives de l'organisation.
26. Cible du Plan d'action 2002-2003 de la Sécurité du revenu.
27. Le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel 2002-2003 de la Sécurité du revenu* pour plus de détails concernant les centres de communication avec la clientèle.

Le Ministère se conforme aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès). Ce dernier a mis à la disposition de ses employés, dans son site intranet, un guide de référence leur faisant connaître les droits de la clientèle et les obligations que la Loi sur l'accès impose de même que les moyens mis en place par le Ministère pour en assurer l'application.

L'équipe ministérielle responsable de l'accès participe à chacune des étapes de conception des nouvelles mesures qui lui sont soumises pour évaluer le respect de l'application de la Loi sur l'accès.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003
Mise à jour du plan d'action ministériel relatif à la protection des renseignements personnels.	Plan mis à jour.	Réalisé automne 2002.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003
Plan d'action et bilan annuel de chaque unité administrative concernant la mise en œuvre du plan d'action relatif à la protection des renseignements personnels.	Mise à jour.	Réalisée.
	Bilan annuel.	Réalisé.

Le plan d'action ministériel a été adopté par le Comité ministériel sur la protection des renseignements personnels et sur la sécurité de l'information. Chacune des directions générales du Ministère est représentée à ce comité ministériel. Les actions qui sont inscrites dans le plan d'action ministériel sont donc réalisées par chacune des unités administratives visées.

Un bilan ministériel des actions réalisées en 2001-2002 a été produit au cours de l'année 2002-2003 afin de rendre compte des actions réalisées par les diverses unités administratives.

■ **Objectif 17**
Stimuler et valoriser la contribution des ressources humaines à l'atteinte des résultats et à l'amélioration de la qualité des services.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003	Taux d'atteinte de la cible
Taux du nombre de jours-personnes consacrés aux activités de formation par rapport au nombre total de jours-personnes travaillés.	3,1 %	2,8 %	90 %

Pour l'année 2002-2003, les activités de formation offertes au personnel du Ministère totalisent approximativement 42 640 jours-personnes, soit un taux de 2,8 %. On constate que ce résultat correspond sensiblement au même que celui de l'an dernier qui était de 41 756 jours-personnes. Ce nombre de jours-personnes n'inclut pas la formation donnée au personnel du Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec et du Centre de recouvrement.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003	Taux d'atteinte de la cible
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation du personnel.	2,3 %	1,8 %	78 %

En 2002-2003, 1,8 % de la masse salariale a été consacré à la formation du personnel, ce qui représente 5,8 millions de dollars. La cible prévue n'a pas été atteinte, cependant la masse salariale consacrée par le Ministère est supérieure aux exigences de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre qui stipule que l'équivalent d'au moins 1 % de cette masse salariale doit être consacré à la formation du personnel. Il est à noter que la période couverte par les rapports relatifs à cette loi est du 1er janvier au 31 décembre et que ces coûts n'incluent pas l'équivalent salarial consacré à la conception et l'élaboration du matériel de formation.

En ce qui a trait autant au taux du nombre de jours-personnes consacrés aux activités de formation qu'au pourcentage de la masse salariale consacré à la formation du personnel, on remarque un écart entre la cible établie et le résultat atteint. Trois raisons majeures expliquent ces écarts. Premièrement, la période d'allocation des budgets corporatifs de formation, particulièrement tardive cette année, a eu comme effet de retarder les démarches de planification logistique de ces formations. Celles-ci n'ont pu commencer qu'en septembre, réduisant ainsi de cinq mois la disponibilité des employés pour ces formations et affectant en conséquence la gestion des montants pouvant y être consacrés. Deuxièmement, les contraintes budgétaires ont affecté les

réseaux de la Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec, entraînant l'annulation de projets de formation et limitant ainsi la participation du personnel à ces activités. Enfin, la formation dans le réseau d'Emploi-Québec en 2002-2003 s'adressait principalement au personnel dédié aux entreprises, celui-ci étant moins nombreux que celui dédié aux individus.

L'innovation et la consultation au Ministère

L'élaboration des deux indicateurs cherchant à mesurer le degré de consultation et d'innovation se faisant au Ministère remonte à février 2002. Une collecte de données avait alors été prévue, cependant, vu la complexité de la compilation des résultats, il a été convenu et approuvé par les hautes instances du Ministère de modifier le libellé et la façon de rendre compte des deux indicateurs de façon qualitative plutôt que quantitative. En effet, la nature des activités bien plus que le nombre de personnes impliquées dans ces activités permet d'illustrer davantage le niveau de consultation et d'innovation au sein du Ministère. Pour ce faire, un premier indicateur porte sur l'inventaire des activités d'innovation réalisées au Ministère[28].

Au cours de l'année 2002-2003, un grand nombre d'initiatives ont vu le jour à la Sécurité du revenu dans le but de répondre aux diverses réalités régionales et locales. Ces initiatives ont pour objectif ultime l'amélioration des services offerts aux clientèles de la Sécurité du revenu et concernent l'accompagnement et l'aide aux familles, le développement de partenariats, l'organisation du travail, la conformité des sommes versées et l'appui aux programmes. Parmi les principales initiatives, mentionnons Ma place au soleil qui vise à intégrer au marché du travail, de façon durable, des mères mineures.

Au Centre de recouvrement, tous les dossiers sont maintenant traités selon les procédures du centre d'appels en recouvrement, alors qu'ils étaient auparavant traités manuellement. Le centre d'appels comprend deux volets, soit le générateur d'appels et le répartiteur (appels téléphoniques entrants). Le générateur d'appels compose systématiquement les numéros de téléphone des débiteurs à joindre et transfère à un agent de recouvrement l'appel téléphonique lorsque le contact s'établit. Le répartiteur, quant à lui, aiguille automatiquement chaque retour d'appel provenant d'un débiteur vers un agent de recouvrement qui est en mesure de traiter le dossier. Enfin, l'augmentation du nombre d'heures d'accès téléphonique au centre d'appels est également digne de mention, car les débiteurs ont ainsi une plus grande accessibilité aux services.

Du côté d'Emploi-Québec, plusieurs activités d'innovation ont également été réalisées au cours du dernier exercice. À titre d'exemple, le personnel a suivi des formations sur IMT en ligne, la gestion des offres d'emploi, Placement en ligne et d'autres logiciels. On a aussi mis à jour le *Guide de gestion des offres d'emploi* et informatisé toutes les mesures et services aux employeurs ainsi que l'information sur le marché du travail.

Ces différentes activités d'innovation contribuent toutes, directement ou indirectement, à l'amélioration des processus et des services à la clientèle.

Un autre indicateur porte sur les activités formelles de consultation des employés sur l'amélioration de la qualité des services et de l'atteinte des résultats[29].

---

28. Cet indicateur remplace l'indicateur « Développement des outils pour mesurer le nombre d'employées et employés du Ministère engagés dans des projets d'innovation », prévu au Plan stratégique 2001-2004. Ce changement a été autorisé en cours d'année par les autorités du Ministère pour que l'indicateur se rapproche davantage des réalités administratives de l'organisation.
29. Cet indicateur remplace l'indicateur « Nombre d'employées et employés engagés dans des activités formelles de consultation sur le développement de l'organisation et des services », prévu au Plan stratégique 2001-2004. Ce changement a été approuvé en cours d'année par les autorités du Ministère pour que l'indicateur se rapproche davantage des réalités administratives de l'organisation.

Au cours de l'exercice 2002-2003, la Sécurité du revenu et Emploi-Québec ont mis en place différents moyens de consultation de leur personnel respectif dans le but d'une amélioration continue de la qualité des services à la clientèle. À titre d'exemple, à la Sécurité du revenu, une douzaine de tables statutaires regroupant des employés des régions se tiennent régulièrement. On y diffuse de l'information au personnel du réseau. Des comités consultatifs s'assurent également du suivi de certaines activités. De façon *ad hoc*, des activités de consultation et des sondages ont eu lieu, à Emploi-Québec et à la Sécurité du revenu, au cours de la dernière année afin d'améliorer l'offre de service, de mieux soutenir et outiller le personnel des réseaux.

Au Centre de recouvrement, chaque unité établit un plan d'action annuel pour l'amélioration des services en lien avec la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Le plan d'action est élaboré et réalisé avec l'ensemble du personnel dont la contribution se fait à l'intérieur de comités de travail spécifiques ou lors de réunions de service.

Indicateur	
Nombre de comités sur l'organisation du travail régionaux (COTR) et locaux (COTL) en activité au Ministère.	*Cibles atteintes en 2001-2002.*

L'année 2002-2003 a permis la consolidation du Comité ministériel sur l'organisation du travail et des comités sur l'organisation du travail régionaux et a favorisé l'implantation de ceux locaux à la suite de la diffusion du matériel de formation en mars 2002.

En octobre 2002, le site intranet des comités sur l'organisation du travail a également été révisé dans le but de faciliter la communication et les échanges entre les différents comités. Le site se veut un mécanisme de liaison axé sur la participation des comités.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003
Élaboration d'un programme formel de reconnaissance de la contribution du personnel à des projets visant l'amélioration du service à la clientèle, du partenariat, de la concertation ou du climat de travail.	Mise en place et diffusion d'une politique de reconnaissance[30].	Juin 2002 : diffusion de la politique de reconnaissance au travail accompagnée d'une consultation destinée à tout le personnel et d'une vidéocassette.

30. La cible a été modifiée en cours d'année par les autorités du Ministère pour tenir compte de l'évolution des réalisations de l'organisation.

La politique de reconnaissance au travail constitue un outil de réflexion et de sensibilisation du personnel. Plusieurs activités et gestes quotidiens de reconnaissance sont réalisés au sein des différentes directions ou unités. En 2002-2003, plusieurs activités ont été réalisées, dont la révision des programmes de retraite et de reconnaissance des personnes cumulant 25 ans de service à la fonction publique et la mise sur pied de la soirée Hommage et reconnaissance dédiée aux nouveaux retraités.

La politique de reconnaissance au travail et les diverses activités connexes, mais surtout la sensibilisation des gestionnaires et des employés du Ministère en cette matière, favorisent la stimulation et la valorisation de la contribution des ressources humaines à l'atteinte des résultats et à l'amélioration de la qualité des services.

■ **Objectif 18**
Améliorer la disponibilité et l'utilisation de l'information de gestion et des technologies pour la gestion des ressources, la mesure et le suivi de la performance ainsi que la prise de décisions.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003	Taux d'atteinte de la cible
Nombre et nature des mesures visant à améliorer la disponibilité et l'utilisation de l'information de gestion.	Quatre projets d'amélioration touchant l'information de gestion et la gestion des ressources.	Trois projets d'amélioration touchant l'information de gestion et la gestion des ressources.	75 %

En 2002-2003, le Ministère a amélioré la diffusion et la convivialité de son tableau de bord lié au suivi des indicateurs de son plan stratégique. De même, la Sécurité du revenu s'est dotée d'un tableau de bord plus synthétique qui concentre les indicateurs qui font l'objet d'une reddition de comptes.

De l'information de gestion a également été ajoutée pour le service de placement en ligne. Cette information porte sur les candidatures, les postes vacants signalés et les employeurs. Elle est disponible dans l'intranet du Ministère. Des listes de professions en demande sont également fournies au réseau afin de faciliter le soutien au placement.

■ **Objectif 19**
Assurer un traitement juste et équitable des clientèles du Ministère.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003
Nombre d'ententes d'échange de renseignements révisées ou conclues entre des ministères ou organismes publics et la Sécurité du revenu.	Une entente révisée avec le ministère du Revenu.	Cible atteinte.
	Une nouvelle entente avec le Nouveau-Brunswick[31].	En voie de réalisation.

Le Ministère conclut des ententes d'échange de renseignements avec différents organismes dans le but de s'assurer de la conformité des prestations de l'assistance-emploi versées. Certaines de ces ententes permettent également d'optimiser le processus d'attribution initiale.

Au cours de l'exercice 2002-2003, une entente a été mise à jour avec le ministère du Revenu. Cependant, la nouvelle entente avec les autorités du Nouveau-Brunswick n'a pu être conclue avant la fin de l'exercice financier. Il est toutefois permis de croire que les négociations connaîtront leur dénouement en 2003-2004.

D'autres ententes d'échange de renseignements ont fait l'objet de travaux de révision afin de les actualiser.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003
Ratio par 1 000 dossiers traités en assistance-emploi des demandes de modification en prétraitement de révision, en révision et en appel (Tribunal administratif du Québec).	2,9 / 1 000	Indicateur à revoir en raison de problèmes méthodologiques.

31. Cible de l'objectif 5 du Plan d'action 2002-2003 de la Sécurité du revenu, qui s'apparente étroitement à l'indicateur.

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003
Taux composé des demandes modifiées après prétraitement de révision, révision et appel (Tribunal administratif du Québec) par rapport aux demandes traitées en assistance-emploi.	25 %	Indicateur à revoir en raison de problèmes méthodologiques.

Le volume des demandes de révision formulées par la clientèle et la proportion des décisions modifiées à la suite de telles demandes constituent des indicateurs permettant d'apprécier la qualité des services rendus. Des problèmes d'ordre méthodologique dans la construction de ces indicateurs rendent cependant les résultats non significatifs. Des travaux ont été réalisés afin de remédier à cette situation : le Plan d'action 2003-2004 de la Sécurité du revenu renferme une nouvelle définition et une cible ajustée.

Le texte qui suit, sans apporter d'éclairage sur le taux d'atteinte des cibles, permet néanmoins de documenter l'évolution des indicateurs de révision durant le dernier exercice.

Au total, en 2002-2003, la clientèle de la Sécurité du revenu a déposé 17 938 demandes de révision et 3 093 appels auprès du Tribunal administratif du Québec. Ces chiffres sont relativement stables par rapport à ceux observables en 2001-2002. Notons que les demandes relatives à une évaluation médicale ou socio-professionnelle ne sont pas prises en considération ici.

La proportion des décisions modifiées à la suite de ces demandes varie selon le niveau auquel sont traitées ces demandes : ce taux s'est établi, en 2002-2003, à 29,2 % en révision (en incluant les décisions modifiées dès l'étape du prétraitement) et à 56,1 % en appel. Ce dernier taux résulte de la somme des trois composantes suivantes : 13,9 % de demandes accueillies par le Tribunal administratif du Québec, 37,7 % de règlements hors cour et 4,5 % d'acquiescements.

Taux des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision, selon le niveau, en 2002-2003

Niveau	Nombre de demandes traitées	Décisions modifiées	
		Nombre	Taux
Révision (incluant le prétraitement)	17 773	5 189	29,2 %
Appel (Tribunal administratif du Québec)	3 930	2 204	56,1 %

Indicateur	Cible 2002-2003	Résultat 2002-2003
Développement, en collaboration avec les unités visées, des outils et mécanismes requis pour comptabiliser les plaintes reçues à tous les paliers du Ministère.	Avril 2002 : dépôt d'une politique ministérielle sur la gestion des plaintes.	La politique ministérielle sur la gestion des plaintes a été adoptée par les autorités du Ministère le 18 février 2003.

Le comité *exécutif* du Ministère a approuvé intégralement le projet de politique qui lui a été soumis ainsi que son plan de mise en œuvre. La politique a été mise en place le 1er avril 2003 et diffusée à l'ensemble des gestionnaires du Ministère. Elle prévoit que seules les plaintes reçues au Bureau des renseignements et plaintes feront l'objet d'une reddition de comptes ministérielle. De plus, un plan de communication interne et externe a aussi été approuvé.

■ **Objectif 20**
Intensifier le recouvrement des sommes versées en trop dans le cadre des programmes administrés par le Ministère.

Indicateur	Cible 2002-2003 millions de dollars	Résultat 2002-2003 millions de dollars	Taux d'atteinte de la cible
Montants recouvrés par l'action des agents de recouvrement sur les comptes à recevoir d'assistance-emploi, de garants défaillants et des mesures actives d'emploi[32].	72,7[33]	74,9	103 %

En 2002-2003, le Ministère visait à recouvrer une somme de 72,7 millions de dollars par l'action des agents de recouvrement. Cette cible a été dépassée, car 74,9 millions ont été recouvrés. Comparativement aux résultats de 71,4 millions de dollars de l'exercice précédent, le montant recouvré a augmenté de 3,5 millions, ce qui représente une hausse de 5 %. Ces résultats sont attribuables principalement à l'intégration progressive de la gestion des dossiers au centre d'appels automatisés, à l'augmentation de l'effectif dans ce centre d'appels et au prolongement de l'horaire de travail jusqu'à 20 h.

32. Cet indicateur remplace l'indicateur « Total des recettes provenant du recouvrement des trop-payés » et provient du Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003.
33. Sommes des cibles du Plan d'action 2002-2003 du Centre de recouvrement.

Indicateur	Cible 2002-2003 millions de dollars	Résultat 2002-2003 millions de dollars	Taux d'atteinte de la cible
Solde des comptes à recevoir d'assistance-emploi, de garants défaillants et des mesures actives d'emploi selon les objectifs du plan annuel d'action du Centre de recouvrement[34].	666,3[35]	682,4	98 %

Au 31 mars 2003, le solde des comptes à recevoir d'assistance-emploi, de garants défaillants et des mesures actives d'emploi était de 682,4 millions de dollars. Comparativement aux résultats de 695,7 millions de l'exercice précédent, le solde des comptes à recevoir a diminué de 13,3 millions, ce qui représente une baisse de 2 %. Il s'agit de la troisième année consécutive de diminution des comptes à recevoir.

Résultats concernant la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Étude de satisfaction de la clientèle du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Rappelons d'entrée de jeu qu'entre mars et juin 2002, une enquête par sondage téléphonique a été réalisée afin de procéder à une première mesure de la perception de la clientèle quant au respect des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que de sa satisfaction au regard de ces engagements. Les faits saillants du sondage, figurant en annexe du présent rapport, avaient été présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* du Ministère. Ceux-ci démontrent clairement que la satisfaction globale des citoyens est élevée pour les entités de services qui interviennent à un premier niveau (Sécurité du revenu et Emploi-Québec, clientèles « individus » et « entreprises »)[36].

Ainsi, au cours de l'exercice financier 2002-2003, les résultats du sondage ont été diffusés à chacune des entités visées. Celles-ci ont également été mandatées par les autorités ministérielles afin d'établir des cibles de résultats à atteindre pour chacun des engagements de la déclaration de services. Les agences et unités du Ministère se sont conséquemment approprié les résultats du sondage ainsi que les analyses qui en ont été faites afin de dégager les attentes des citoyens et d'évaluer le niveau d'importance qu'ils y accordent. Outre les résultats et analyses qui leur sont propres, elles se sont également appuyées sur les constats généraux qui suivent afin de trouver des pistes d'amélioration en matière de qualité de services et d'intégrer les actions qui ont été jugées prioritaires dans leurs plans d'action (régionaux et locaux).

34. Cet indicateur remplace l'indicateur « Solde des comptes à recevoir selon les objectifs du plan quinquennal (1999-2004) proposé par le Centre de recouvrement » et provient du Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003.
35. Sommes des cibles du Plan d'action 2002-2003 du Centre de recouvrement.
36. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, *Rapport annuel de gestion 2001-2002*, octobre 2002, p. 42 et 43.

◆ Constats généraux

Éléments prioritaires

L'analyse des résultats du sondage a permis de dégager les engagements qui revêtent le plus d'importance pour les citoyens et qui, en même temps, suscitent le plus d'insatisfaction. Les engagements considérés comme prioritaires sont les suivants :

- Vous informer des motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange.
- Vous rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement.
- Traiter votre demande rapidement et vous informer des délais.

Éléments exigeant une vigilance

Une grande vigilance et un maintien des efforts sur les engagements qui recueillent les plus hauts niveaux de satisfaction et qui apparaissent les plus importants aux yeux des clients sont également essentiels. Pour l'ensemble des huit clientèles, les engagements communs où les taux de satisfaction et le niveau d'importance sont élevés sont les suivants :

- Vous servir avec respect, courtoisie et rapidité.
- Assurer la confidentialité des renseignements personnels.

◆ Prestation électronique des services

Par ce même sondage, les clientèles étaient interrogées sur l'utilisation d'Internet. Dans l'ensemble, entre 19 et 52 % de la clientèle « individus » a accès à Internet, que ce soit de la maison, de l'école, d'une bibliothèque ou d'ailleurs. Parmi ces gens, seulement de 4 à 19 % affirment l'avoir utilisé pour communiquer avec le Ministère. Quant à la clientèle « entreprises », l'accès à Internet s'élève à 86 %, et le pourcentage des entreprises qui l'ont déjà utilisé pour communiquer avec le Ministère atteint 34 %. La plupart de ceux ayant accès à Internet considèrent comme important que le Ministère rende accessibles certains des services dans Internet, tels que l'adresse de courrier électronique des agents, et de l'information générale sur les services offerts et les offres d'emploi. Nous observons donc que l'utilisation d'Internet pour la clientèle « individus » du Ministère est un phénomène peu répandu jusqu'à présent. En raison du faible pourcentage de répondants ayant utilisé Internet pour communiquer avec le Ministère, il faut considérer ces résultats avec prudence.

◆ Reddition de comptes des agences et unités

Les engagements généraux de la déclaration de services ont été évalués au cours du sondage mentionné ci-dessus. Les résultats de celui-ci sont présentés en annexe. Emploi-Québec et la Sécurité du revenu rendent compte de leurs engagements particuliers dans leur rapport annuel de gestion respectif.

Les engagements liés aux recours des citoyens insatisfaits ont également été mesurés au cours de la dernière année.

Les engagements liés aux recours des citoyens

Engagements	Résultats
Le Service de révision s'engage à :	
• Vous transmettre un accusé de réception dès la réception de votre demande et vous fournir les coordonnées de la personne responsable.	L'accusé de réception est transmis systématiquement à toutes les personnes ayant présenté une demande de révision, à l'exception des personnes reçues ou contactées en priorité par un représentant du Service de révision[37].
• Rendre une décision écrite dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date de votre entrevue ou de la réception des documents requis.	Le délai moyen de réponse pour les demandes de révision contenant des demandes de délai présentées par le demandeur ou son représentant est de 7,5 jours ouvrables. Le délai moyen de réponse pour les demandes de révision médicale et socioprofessionnelle ayant nécessité une entrevue téléphonique est de 10 jours ouvrables, alors que celui pour les demandes de prestataires présentant des contraintes temporaires à l'emploi est de 14 jours ouvrables. Ces délais s'expliquent par le manque d'employés de soutien administratif. Le service étudie actuellement diverses pistes de solution permettant de remédier à cette situation. Il est à noter que le Ministère n'est pas en mesure d'évaluer le délai de réponse pour les autres demandes de révision, puisqu'il ne disposait, en 2002-2003, d'aucune information de gestion lui permettant de présenter des résultats précis et fiables en lien avec ces demandes. Toutefois, des travaux seront réalisés au cours de l'année 2003-2004 afin de mettre en place des moyens permettant de mesurer le respect de cet engagement.

37. Dans les cas où l'aide de dernier recours est annulée ou réduite de 50 % ou plus, le dossier est traité de façon prioritaire. Comme les personnes dans ces situations sont reçues ou contactées presque immédiatement après la réception de leur demande, les renseignements qui figurent habituellement à l'accusé de réception leur sont fournis lors du premier entretien.

Les engagements liés aux recours des citoyens – suite

Engagements	Résultats
Le Bureau des renseignements et plaintes s'engage à :	
• Vous offrir une aide immédiate, dans le cas de demandes téléphoniques, sinon vous rappeler dans les 24 heures.	Le suivi des délais de rappel est fait manuellement par les préposés aux renseignements et il est contrôlé par l'examen des plaintes. Cet engagement a été respecté intégralement au cours de cet exercice, et aucune plainte sur ce sujet n'a été reçue. Une nouvelle fonctionnalité informatique permettra de calculer les délais de rappel téléphonique et de produire une liste des rappels à effectuer au cours du prochain exercice financier.
• Vous confirmer la prise en charge de vos demandes écrites dans les 10 jours ouvrables suivant leur réception et en faire le suivi dans les délais convenus.	Lors du traitement d'une plainte écrite, un contact téléphonique est établi avec le plaignant dans les 10 jours suivant la réception de sa lettre. Cette approche personnalisée s'est avérée efficace tout en permettant un service plus rapide. Cet engagement a été respecté, et aucune plainte n'a été formulée sur ce sujet.

◆ Perspectives

Amélioration continue des services

L'année 2003-2004 sera marquée par la mise en œuvre du plan d'amélioration des services, qui porte sur les principales actions que le Ministère souhaite réaliser afin de rendre de meilleurs services aux citoyens et d'optimiser la prestation des services. Parmi les projets figurant au plan, notons la mise en œuvre de la politique ministérielle de gestion des plaintes et divers projets de prestation électronique des services, qui permettront au Ministère d'offrir à sa clientèle un accès accru à l'information et aux programmes et services. Un suivi du plan sera effectué sur une base trimestrielle. Par ailleurs, une version amendée du plan sera produite afin d'y intégrer les priorités d'amélioration des services en matière de famille.

Le Ministère à l'écoute des citoyens

Par ailleurs, dans le cadre de la stratégie de mesure des engagements de la déclaration de services, des groupes de discussion se tiendront entre avril et juin 2003. Ces groupes de discussion permettront au Ministère de connaître, sur une base régionale, la satisfaction de la clientèle au regard de la prestation des services d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu. Pour l'ensemble de l'opération, ce seront 106 groupes de discussion qui se tiendront sur l'ensemble du territoire québécois, à l'exception toutefois du Nord-du-Québec.

Évaluation

Enfin, notons qu'outre les indicateurs élaborés par le Ministère et la mesure des résultats qui en découlent, le Ministère a mené en 2002-2003 plusieurs évaluations au regard tant de la mission en matière d'emploi que de celle en matière de solidarité sociale. L'étude principale de la mission en matière d'emploi porte sur l'évaluation des impacts des mesures offertes aux individus : la mesure de formation, les projets de préparation à l'emploi, les subventions salariales, les services d'aide à l'emploi et la mesure d'insertion sociale. Une évaluation de la politique d'intervention sectorielle a aussi été complétée en 2002-2003. Elle a permis au fur et à mesure de sa réalisation d'apporter bon nombre d'ajustements pour accroître la portée des interventions reliées à la politique.

Certains programmes ou projets touchent les deux missions du Ministère. C'est le cas du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail, qui a fait l'objet d'une évaluation en profondeur en 2002-2003. Cette évaluation permet de tirer des enseignements pour la mise en place du nouveau Fonds québécois d'initiatives sociales créé par la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Le programme Solidarité jeunesse a aussi été évalué au cours de l'année en prévision de la tenue du Forum sur la recherche-action Solidarité jeunesse de l'automne 2002.

Des résultats de certaines évaluations sont présentés dans les rapports annuels de gestion d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu.

Recherche

Le Ministère réalise ou soutient la réalisation de nombreuses études, tant dans le domaine de l'emploi et de la main-d'œuvre que dans celui de la sécurité du revenu et de la lutte contre la pauvreté. Ces travaux s'appuient sur le plan stratégique ministériel.

En lien avec la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, plusieurs travaux ont été réalisés, notamment pour analyser les diverses mesures de pauvreté et d'inégalités ainsi que pour mieux suivre et comprendre l'évolution de la clientèle de l'assistance-emploi. Une analyse de la dynamique de dépendance à l'assistance-emploi des populations natives et immigrantes québécoises a aussi été réalisée, en collaboration avec des chercheurs universitaires.

Du côté de la formation des adultes, plusieurs projets ont été menés. Ainsi, huit notes de recherche, élaborées en collaboration avec des chercheurs universitaires, présentent diverses analyses sur la participation à la formation des adultes au Québec et au Canada. Regroupées dans un même recueil, trois études portant sur le thème de l'alphabétisation en milieu de travail permettent d'estimer le nombre de travailleurs québécois visés, de présenter le point de vue des employés et des employeurs sur l'alphabétisation et de mettre en évidence certains des facteurs de succès en alphabétisation en milieu de travail à partir d'expériences nationales et internationales.

Enfin, à ces recherches s'ajoutent de nombreuses contributions aux actions concertées du Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture avec des partenaires de la recherche universitaire et gouvernementale, notamment sur le travail en mutation, le développement social et le vieillissement de la population.

Utilisation des ressources

Ressources humaines

◆ L'évolution de l'effectif

Pour mener à bien sa mission et répondre adéquatement aux besoins de sa clientèle, le Ministère compte sur des ressources humaines qualifiées dont 72 % se trouvent dans les directions régionales et les centres locaux d'emploi répartis dans les 17 régions administratives du Québec. Au 31 mars 2003, le Ministère comptait 7 624 employés, soit une faible augmentation de 0,6 % par rapport à l'exercice précédent. Le nombre d'employés réguliers au Ministère a augmenté au cours de la dernière année financière, passant de 6 060 à 6 163, soit une augmentation de 1,7 %. Après une période de régularisation du statut de l'effectif occasionnel en 2001-2002, le Ministère a repris le rythme normal de l'évolution de l'effectif en 2002-2003.

Répartition du personnel en place au Ministère
31 mars 2003

Catégorie d'emploi	Nombre
Cadre	380
Professionnel	1 548
Technicien	4 158
Soutien administratif	1 531
Ouvrier	7
Total	**7 624**

Remarque : Ces données excluent le personnel de la Ville de Montréal, soit 268 personnes à Emploi-Québec, prêtées au Ministère, mais soumises aux conditions de travail de la Ville, et 824 personnes à la Sécurité du revenu, dirigées par la Ville, mais collaborant à la mission de la Sécurité du revenu selon une entente administrative de délégation de fonctions.

Au cours de la dernière année financière, le Ministère a utilisé globalement (en incluant les fonds qui relèvent de sa responsabilité) 7 353 équivalents à temps complet (ETC), soit 52 ETC de plus qu'en 2001-2002. Pour ce qui est des ETC réguliers utilisés en 2002-2003, il y a également eu une augmentation globale de 120 ETC réguliers.

Effectifs régulier et occasionnel utilisés et total 2002-2003 par rapport au total 2001-2002

	ETC[1] utilisés 2002-2003			ETC utilisés 2001-2002			Écart
	Rég.	Occ.	Total	Rég.	Occ.	Total	Total
Emploi-Québec[2]	2 337	611	2 948	2312	631	2 943	5
Fonds national de formation de la main-d'œuvre	68	13	81	67	11	78	3
Sécurité du revenu[2]	2 226	783	3 009	2 234	832	3 066	-57
Centre de recouvrement	155	81	236[4]	129	61	190	46
Unités centrales[3]	942	114	1 056	868	135	1 003	53
Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec	21	2	23	19	2	21	2
Total	**5 749**	**1 604**	**7 353[5]**	**5 629**	**1 672**	**7 301**	**52**

(1) ETC : équivalent à temps complet.

(2) Les données n'incluent pas les 268 employés d'Emploi-Québec, prêtés par la Ville de Montréal en vertu d'une convention relative à l'organisation des services d'emploi sur ce territoire, et les 824 personnes à la Sécurité du revenu, dirigées par la Ville, mais collaborant à la mission de la Sécurité du revenu selon une entente administrative de délégation de fonctions.

(3) Les unités centrales du Ministère incluent le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail et le Fonds des technologies de l'information. En 2002-2003, le Fonds de lutte a utilisé dix ETC (neuf réguliers et un occasionnel) et le Fonds des technologies en a utilisé dix (huit réguliers et deux occasionnels). En 2001-2002, tandis que le Fonds de lutte a utilisé 9 ETC (7 réguliers et 2 occasionnels), le Fonds des technologies en a utilisé 90 (59 réguliers et 31 occasionnels).

(4) L'écart quant aux effectifs utilisés au Centre de recouvrement (309 ETC) par rapport au rapport annuel de gestion du Ministère s'explique par le fait que certains effectifs utilisés pour des travaux de recouvrement sont comptabilisés à la Sécurité du revenu et à la Ville de Montréal.

(5) Il est normal que le total du personnel en place au Ministère (voir page précédente) et le total des effectifs diffèrent, car une personne ne correspond pas nécessairement à un ETC.

◆ L'accès à l'égalité

En 2002-2003, le Ministère a procédé à l'embauche de 840[38] nouveaux employés (en excluant les étudiants et les stagiaires), dont 197 pour des emplois réguliers. Parmi l'ensemble des nominations, on compte 62 personnes appartenant à l'un des groupes cibles visés par les mesures d'accès à l'égalité, ce qui représente 7,4 % du total des nominations.

À la suite de la diffusion du plan d'action gouvernemental visant à accroître la diversité dans la fonction publique en février 2003, le Ministère a modifié, en mars 2003, son plan d'action ministériel pour l'accès à l'égalité de façon à y inclure les nouvelles mesures proposées et à les traduire en attentes auprès de ses gestionnaires.

38. Ces données n'ont pas été comptabilisées de la même façon qu'en 2001-2002. En effet, pour l'exercice 2002-2003, seuls les employés avec une première nomination à la fonction publique (recrutement de l'externe) ont été considérés.

◆ Le renouvellement de l'effectif

Avec les prévisions de départs à la retraite pour les années à venir, la préparation de la relève constitue une préoccupation de gestion importante pour le Ministère. Des actions concrètes ont été posées en ce sens au cours de l'année 2002-2003.

À cet effet, des consultations ont été effectuées auprès de jeunes employés (35 ans et moins) et de gestionnaires du Ministère en mai 2002. Ces consultations portaient sur l'accueil, l'intégration et le développement des jeunes au Ministère. Par celles-ci, on voulait recueillir les commentaires et suggestions des jeunes employés et des gestionnaires en vue d'élaborer un plan d'action visant le renouvellement de l'effectif ministériel.

Une politique d'accueil et d'intégration du nouveau personnel a été mise à jour et diffusée à l'ensemble du personnel en septembre 2002. Dans la foulée de cette politique, deux journées d'accueil ont été tenues (Québec et Montréal). Y ont participé 90 nouveaux employés du Ministère.

Le Ministère a également collaboré aux campagnes de recrutement collégiales et universitaires organisées par le Secrétariat du Conseil du trésor.

◆ La formation du personnel

Au cours de l'année 2002-2003, les activités de formation ont servi principalement à l'implantation de projets informatiques majeurs ainsi qu'à la mise en place de mesures et programmes. Dans une large mesure, elles ont aussi favorisé la mise à niveau des connaissances. Par ailleurs, afin de répondre aux besoins du personnel, des efforts ont été consacrés à des activités de formation concernant le savoir-être au cours de la dernière année. Cet aspect a été privilégié par des formations concernant la prestation en contexte interculturel, la violence et l'agression sexuelle, l'intervention préventive en situation d'agressivité ainsi que le « coaching » pour chefs d'équipe.

◆ Le service d'aide aux employés

La raison d'être du programme d'aide aux employés est de fournir au personnel le soutien approprié pour l'aider à prévenir et à résoudre des problèmes d'ordre personnel ou professionnel qui affectent ou qui peuvent affecter son rendement ou son comportement au travail. En 2002-2003, 10,6 % de l'effectif du Ministère a utilisé les services d'aide, ce qui reflète l'importance que le Ministère accorde à la santé et au bien-être des personnes dans son organisation.

◆ La santé et la sécurité du travail

Au cours de l'année 2002-2003, deux dossiers majeurs ont mobilisé les ressources en santé et sécurité, soit la formation en matière de gestion des situations de violence et la réintégration progressive au travail ainsi que la formation du personnel sur l'ergonomie, les deux principales causes d'accidents du travail au Ministère.

En effet, ces activités de prévention ont contribué à réduire le nombre de jours d'absence liés aux actes de violence et aux lésions musculo-squelettiques tout en assurant un environnement de travail de qualité, ce qui a permis de maintenir un taux de cotisation ministériel inférieur au taux fixé par la Commission de la santé et de la sécurité du travail pour l'unité de classification, soit 0,53 $ du 100 $ de masse salariale assurable, comparativement à 0,62 $.

◆ Le partenariat avec les organisations syndicales

En 2002-2003, le Ministère a poursuivi le développement du partenariat avec les organisations syndicales, par le biais du Comité ministériel sur l'organisation du travail, des comités sur l'organisation du travail régionaux et de ceux locaux. Ces comités sont distincts des comités de relations professionnelles.

Les syndicats ont également participé à des comités consultatifs sur la sous-traitance et l'organisation du travail à Emploi-Québec (salles multiservices).

Ressources budgétaires et financières

Les activités relevant du Ministère sont réalisées au moyen de crédits votés par l'Assemblée nationale et des revenus des fonds spéciaux. Les tableaux suivants présentent les résultats pour l'année financière 2002-2003 et les dépenses réelles de 2001-2002 pour les activités relevant du Ministère ainsi que pour les fonds spéciaux.

Le budget de dépenses 2002-2003 du portefeuille emploi et solidarité sociale s'élevait initialement à 3 967,8 millions de dollars pour l'année financière 2002-2003. En raison de coûts additionnels au budget de l'assistance-emploi de 198,1 millions, celui-ci a été majoré de 108,0 millions en crédits supplémentaires obtenus en décembre 2002. De plus, d'autres ajustements, dont un mandat spécial de 50,0 millions, ont été apportés en 2002-2003. En tenant compte notamment de ces ajustements, le budget de dépenses du Ministère s'établit à 4 178,8 millions. Pour l'année financière 2002-2003, les dépenses réelles du Ministère totalisent 4 157,8 millions. L'écart entre le budget et les dépenses réelles du Ministère s'explique par des crédits périmés s'élevant à 21,0 millions.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

	2002-2003		2001-2002	
	Budget de dépenses[1] (000 $)	**Dépenses réelles[2] (000 $)**	**Dépenses réelles[3] (000 $)**	**Variation des dépenses réelles (000 $)**
Mesures d'aide à l'emploi	962 610,5	970 614,6	957 713,9	12 900,7
Mesures d'aide financière	2 801 343,6	2 995 443,8	2 893 842,7	101 601,1
Soutien à la gestion	203 828,5	191 753,6	215 285,0	(23 531,4)
TOTAL	**3 967 782,6**	**4 157 812,0**	**4 066 841,6**	**90 970,4**

1 Budget de dépenses selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003.
2 Les dépenses réelles peuvent varier légèrement par rapport aux données des comptes publics compte tenu de certains ajustements susceptibles d'être apportés par le Contrôleur des finances avant la publication des comptes publics.
3 Dépenses selon les comptes publics 2001-2002.

◆ Mesures d'aide à l'emploi[39]

Le budget de dépenses des mesures d'aide à l'emploi s'élevait à 962,6 millions de dollars en 2002-2003, alors que les dépenses se sont élevées à 970,6 millions. Cet écart est principalement attribuable à un montant additionnel de 2,6 millions obtenu pour de la publicité et des commandites et à un autre de 5,0 millions pour les contrats d'intégration au travail. Du budget des mesures d'aide à l'emploi, un montant de 767,5 millions a été utilisé en interventions pour permettre à des personnes d'intégrer le marché du travail et à des entreprises de bénéficier de services de placement, de l'expertise d'un conseiller, d'un diagnostic relatif à leur main-d'œuvre de même que d'un comité d'adaptation de main-d'œuvre. De plus, ce montant a également permis aux entreprises de bénéficier d'information sur la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre et d'interventions permettant la stabilisation et la création d'emplois.

◆ Mesures d'aide financière

Le budget de dépenses des mesures d'aide financière s'élevant à 2 801,3 millions de dollars a été majoré de 108,0 millions en crédits supplémentaires. D'autres ajustements se sont aussi produits, tels que l'ajout d'un montant de 50,0 millions à la suite d'un mandat spécial autorisé par décret en mars 2003. Le budget de dépenses des mesures d'aide financière est ainsi porté à 3 008,7 millions pour l'année financière 2002-2003, dont 2 789,7 millions ont été affectés à divers programmes, dont l'assistance-emploi, afin d'assurer le soutien financier approprié aux personnes les plus démunies.

Enfin, le Ministère a affecté au cours de l'année financière 2002-2003 une somme totale de 28,0 millions de dollars au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome aux fins de la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

◆ Soutien à la gestion

Le budget de dépenses des activités de soutien à la gestion s'élevait à 203,8 millions de dollars pour l'année financière 2002-2003. De ce budget, près de 125,2 millions ont été affectés aux enveloppes ministérielles pour défrayer le coût des loyers, des télécommunications, du courrier et de la messagerie, des contributions de l'employeur ainsi que des technologies de l'information.

◆ Fonds spéciaux

Aux ressources budgétaires votées par l'Assemblée nationale et affectées aux fonds spéciaux s'ajoutent des revenus d'autres provenances comme les sommes versées par la Société des casinos du Québec, les cotisations prélevées par le ministère du Revenu ainsi que les revenus autonomes liés aux exigences de la qualification professionnelle et de la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

39. Pour plus de détails sur les mesures d'aide à l'emploi, le lecteur est invité à consulter le *Rapport annuel de gestion 2002-2003 d'Emploi-Québec*.

◆ **Fonds d'aide à l'action communautaire autonome**

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

	2002-2003		2001-2002	
	Prévisions[1] (000 $)	Réels[2] (000 $)	Réels[4] (000 $)	Variation des revenus et des dépenses (000 $)
Revenus	37 500,0	28 524,0[3]	19 837,2	8 686,8
Dépenses	37 500,0	28 158,3	19 463,9	8 694,4
Excédent (déficit)	**0,0**	**365,7**	**373,3**	**(7,6)**

1 Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003.
2 Données selon les états financiers 2002-2003.
3 Montant résultant des revenus de 17,5 millions de dollars en provenance de Loto-Québec, ajoutés aux revenus de 11,0 millions provenant de la contribution du Ministère (28,0 millions, dont 17,0 millions comptabilisés en revenus reportés pour le Fonds).
4 Données selon les états financiers 2001-2002.

Les revenus du Fonds proviennent d'un pourcentage (6 %) des bénéfices nets de Loto-Québec relativement à l'exploitation des casinos d'État et à la gestion des commerces qui y contribuent. À ce pourcentage des bénéfices s'ajoute la contribution du Ministère dans le cadre de la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

◆ Fonds de développement du marché du travail

Fonds de développement du marché du travail

	2002-2003		2001-2002	
	Prévisions[1] (000 $)	Réels[2] (000 $)	Réels[4] (000 $)	Variation des revenus et des dépenses (000 $)
Revenus	960 989,0	1 016 984,0[3]	1 009 267,0	7 717,0
Dépenses	972 402,7	1 001 752,0	1 026 439,0	(24 687,0)
Excédent (déficit)	**(11 413,7)**	**15 232,0**	**(17 172,0)**	**32 404,0**

1 Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003.
2 Données selon les états financiers 2002-2003.
3 Il existe un écart de 46,4 millions de dollars entre les dépenses du Ministère de 970,6 millions (tableau sur les données financières du Ministère 2002-2003 ; mesures d'aide à l'emploi) et les revenus du Fonds qui s'élèvent à 1 017,0 millions. L'écart s'explique notamment par des coûts indirects imputés à Emploi-Québec par le Ministère pour des services rendus de l'ordre de 44,8 millions.
4 Données selon les états financiers 2001-2002.

Les résultats du Fonds de développement du marché du travail indiquent un excédent des revenus sur les dépenses en 2002-2003 de 15,2 millions de dollars. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2003 est ainsi porté à 33,3 millions. Dans les prévisions au Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003, on ne tient pas compte des dépenses indirectes imputables au Fonds. On en tient toutefois compte dans les revenus et dépenses pour 2002-2003 et pour 2001-2002. La variation des revenus de 7,7 millions de dollars entre les 2 années est principalement attribuable à une augmentation de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail de 2,3 millions. La variation des dépenses de l'ordre de 24,7 millions s'explique principalement par une diminution des dépenses d'intervention.

◆ Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail

Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail

	2002-2003		2001-2002	
	Prévisions[1] (000 $)	Réels[2] (000 $)	Réels[3] (000 $)	Variation des revenus et des dépenses (000 $)
Revenus	836,2	(1 372,0)	44 894,0	(46 266,0)
Dépenses	65 000,0	65 228,0	65 681,0	(453,0)
Excédent (déficit)	**(64 163,8)**	**(66 600,0)**	**(20 787,0)**	**(45 813,0)**

1 Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003.
2 Données selon les états financiers 2002-2003.
3 Données selon les états financiers 2001-2002.

Les revenus du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail proviennent principalement des cotisations prélevées par le ministère du Revenu. Ces cotisations se sont terminées en novembre 1999 pour les sociétés et en décembre de la même année pour les particuliers. Des ajustements ou de nouvelles cotisations touchant les périodes de référence se sont toutefois poursuivis jusqu'en mars 2003. L'excédent des dépenses de 2002-2003 sur les revenus a été financé par le surplus cumulé de 94,5 millions de dollars au 31 mars 2002.

Le gouvernement du Québec, à la suite de l'adoption de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, a fixé au 1er avril 2003 la date du début des activités du Fonds québécois d'initiatives sociales. L'article 67 de cette loi indique que les sommes du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail sont, à la date du début des activités du Fonds québécois d'initiatives sociales, transférées à ce dernier fonds.

◆ Fonds des technologies de l'information

Fonds des technologies de l'information

	2002-2003		2001-2002	
	Prévisions[1] (000 $)	Réels[2] (000 $)	Réels[3] (000 $)	Variation des revenus et des dépenses (000 $)
Revenus	44 851,6	40 546,0	46 572,0	(6 026,0)
Dépenses	44 851,6	40 546,0	46 572,0	(6 026,0)
Excédent (déficit)	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**

1 Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003.
2 Données selon les états financiers 2002-2003.
3 Données selon les états financiers 2001-2002.

Les dépenses sont composées de 38,4 millions de dollars en amortissement et de 2,1 millions en frais d'intérêts et de gestion. Le Fonds a permis des investissements totaux de 42,1 millions en 2002-2003, soit 8,4 millions pour des équipements informatiques et 33,7 millions pour la conception de systèmes informatiques. Ces investissements seront amortis au cours des exercices financiers subséquents.

◆ Fonds national de formation de la main-d'œuvre[40]

Pour sa part, le Fonds national de formation de la main-d'œuvre est un fonds qui exerce des activités de nature fiduciaire. Il est donc exclu du périmètre comptable du gouvernement.

Ressources informationnelles

Les applications et infrastructures technologiques appuient le Ministère dans la réalisation de sa mission et dans l'atteinte de ses objectifs. Elles contribuent en effet aux opérations quotidiennes des agences et aux communications ministérielles internes et externes (intranet, Internet, vidéo Web, messagerie électronique). Les technologies de l'information sont également un levier essentiel dans l'évolution de la prestation des services et dans la réalisation de projets innovateurs.

◆ Les technologies de l'information en soutien au personnel

Le Ministère dispose d'une infrastructure technologique importante utilisée par l'ensemble du personnel. Un réseau de télécommunications relie les 154 centres locaux d'emploi, le Centre d'assistance au placement, les 17 bureaux régionaux de même que les unités centrales et donne accès à Internet et au courrier électronique. Plus de 400 serveurs de production et plus de 100 systèmes informatiques soutiennent à différents paliers les lignes de mission du Ministère.

40. Pour plus d'information, le lecteur est invité à consulter le *Rapport d'activité 2002-2003 du Fonds national de formation de la main-d'œuvre*.

La priorité première du Ministère à l'égard des technologies de l'information est d'assurer quotidiennement le fonctionnement et l'entretien de l'ensemble de l'infrastructure technologique avec des critères élevés de sécurité des actifs informationnels pour fournir des services de qualité à la clientèle. En plus d'améliorer la sécurité physique des équipements les plus cruciaux par l'aménagement d'une nouvelle salle de serveurs informatiques hautement sécurisée, le Ministère s'est appliqué en 2002-2003 à réduire les risques d'interruption de services pouvant être causée par un sinistre. Il a donc simulé des cas de sinistre pour réaliser deux essais de relève des systèmes. Le Ministère gère aussi quotidiennement l'accès à l'information et le chiffrement des données les plus névralgiques.

En soutien au personnel dans l'utilisation des technologies, la Direction générale adjointe des technologies de l'information a reçu 78 166 demandes par le biais de ses points de service, dont 55 426 appels téléphoniques en 2002-2003 (81 % des appels répondus en 3 minutes ou moins). Le coffre à outils disponible dans l'intranet du Ministère a fait peau neuve en 2002-2003 afin d'offrir au personnel une foule de renseignements sur les technologies de l'information et des conseils pour l'utilisation optimale des logiciels bureautiques mis à leur disposition.

Les efforts fournis en 2002-2003 ont aussi permis de réaliser les plans d'affaires informatiques des agences et des unités centrales, assurant ainsi l'évolution constante des applications soutenant la prestation des services du Ministère et de ses agences en fonction des besoins exprimés et des priorités établies.

Une importante livraison à l'application « Mesures et services aux individus » permet maintenant aux employés de traiter, à l'aide d'un support informatique, les références, les consignations de groupe et le profil d'emploi, ce qui permet de simplifier les transactions avec les clientèles. Cette livraison est majeure et innovatrice, car elle a permis d'introduire dans les systèmes opérationnels traditionnels du Ministère une nouvelle technologie Web.

Afin d'améliorer la qualité et l'efficacité des communications avec la clientèle, le Ministère a élaboré au cours de l'année des solutions informatiques et téléphoniques pour les centres de communication avec la clientèle de la Sécurité du revenu. Un projet de refonte des avis de décision a aussi été mis en production. De même, l'implantation d'un générateur d'appels au Centre de recouvrement a été complétée.

◆ La contribution des technologies de l'information aux nouveaux services en ligne

Des services directs sont rendus aux citoyens et aux entreprises par le biais d'Internet, des salles multiservices et des guichets info-Emploi répartis sur le territoire québécois (quelque 1 700 postes).

Au cours de l'année 2002-2003, le Ministère a poursuivi ses efforts de développement de Placement en ligne. Les nouvelles fonctionnalités suscitent un grand intérêt de la part de la clientèle. En effet, Placement en ligne a été l'un des sites Internet de commerce les plus achalandés au Canada avec plus de 123 000 visites par jour (12 % de plus qu'en 2001-2002) et 1,7 million de transactions journalières (3 fois plus qu'en 2001-2002).

Le nouveau service IMT en ligne, accessible à l'ensemble de la population (citoyens et entreprises), a également été implanté en partenariat avec d'autres ministères et organismes du gouvernement du Québec.

Ressources matérielles

Voici en chiffres l'importance des ressources matérielles au Ministère pour 2002-2003 :

- 327,9 millions de dollars pour l'acquisition de biens et services ;
- 36,8 millions de dollars pour les loyers que nous occupons ;
- 3,3 millions de dollars en téléphonie avec et sans fil ;
- 13,7 millions de documents expédiés et mis sous enveloppe.

Le Ministère, dans le cadre du Programme d'assistance-emploi et des différentes mesures d'Emploi-Québec, procède à l'émission de près de 400 000 chèques et avis de dépôt direct sur une base mensuelle. Cette activité mobilise quelque 25 personnes la dernière fin de semaine de chaque mois. Le Ministère estime important d'assurer la livraison de ces chèques et avis sans retard, puisque les versements sont destinés à des personnes pour qui, dans la plupart des cas, ces prestations constituent la seule source de revenus.

Deux nouvelles politiques, l'une concernant la gestion immobilière et l'autre portant sur l'octroi de contrats d'approvisionnement et de services, ont été adoptées par le Ministère en 2002-2003. Ces politiques assurent un meilleur encadrement des activités et améliorent le respect de la réglementation gouvernementale. La vérification des modalités d'octroi des contrats effectuee au cours de l'année dans les agences du Ministère a permis de constater qu'un haut niveau de conformité au regard des éléments les plus importants de la réglementation applicable était déjà atteint.

Le Ministère a également procédé à l'installation d'un système de contrôle des accès par carte magnétique en vue de protéger les renseignements nominatifs dont il dispose au sein de ses unités centrales situées à Québec au 425, rue Saint-Amable.

En outre, afin d'assurer la continuité de ses activités en cas de sinistre régional ou national, le Ministère a adopté, avec la collaboration du ministère de la Sécurité publique, un plan d'urgence qui permet temporairement, à l'aide de systèmes informatiques ou autres, la reprise des activités.

Enfin, en vertu d'un décret gouvernemental, le Ministère a la responsabilité en cas de grève postale de diriger la mise en place et le fonctionnement d'un réseau de distribution des chèques et autres prestations et versements pour l'ensemble du gouvernement du Québec.

Exercice du pouvoir discrétionnaire par le ministre

Exercice du pouvoir discrétionnaire par le ministre[41]

L'article 16 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale confère au ministre le pouvoir d'accorder des prestations à un adulte seul ou à une famille s'il estime que sans celles-ci, cet adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation qui risquerait de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les conduire au dénuement total. Le ministre peut également, dans les cas et aux conditions prévus par le règlement, accorder des prestations à la personne qui cesse d'être admissible au Programme d'assistance-emploi.

Au cours de l'exercice financier 2002-2003, 845 demandes faisant appel à ce pouvoir discrétionnaire ont été reçues. De ce nombre, 466 ont été acceptées. Des prestations moyennes de 1 014 $ ont été versées dans le cas des demandes acceptées, pour un montant total de 472 673 $.

L'article 115 de cette même loi accorde au ministre le pouvoir de suspendre, aux conditions qu'il détermine, en tout ou en partie, le recouvrement d'un montant dû ou d'accorder une remise totale ou partielle au débiteur en raison de circonstances exceptionnelles.

Au cours de l'exercice financier 2002-2003, 3 733 demandes faisant appel à ce pouvoir discrétionnaire ont été traitées, comparativement à 2 471 en 2001-2002. De ce nombre, 1 638 ont été acceptées, dont 1 238 pour des raisons qui conduisaient au dénuement total ou compromettaient la santé ou la sécurité de la personne, 375 pour des raisons humanitaires et exceptionnelles et 25 pour des cas de violence.

41. Pour plus de détails concernant ce pouvoir discrétionnaire, le lecteur est invité à consulter les rapports annuels de gestion 2002-2003 de la Sécurité du revenu et du Centre de recouvrement.

Perspectives pour 2003-2004

Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale – plan d'action et engagements découlant de la Loi

La Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale prévoit notamment le dépôt d'un plan d'action gouvernemental qui permettra la mise en œuvre de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ce plan d'action doit entre autres fixer des objectifs à atteindre afin d'améliorer le revenu des prestataires du Programme d'assistance-emploi et proposer certaines modifications à ce programme. Il doit aussi prévoir des mesures et des programmes qui permettront d'améliorer la situation économique et sociale des personnes et des familles en situation de pauvreté et d'exclusion sociale et susciter une mobilisation collective. Un suivi rigoureux de ce plan d'action sera réalisé de concert avec les partenaires et sera appuyé de mécanismes de gestion, d'évaluation et d'animation des milieux. Des leviers indispensables à la mise en œuvre de la Loi seront progressivement implantés, soit :

- le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, dont la fonction principale est de conseiller le ministre dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des actions prises dans le cadre de la stratégie nationale ;
- l'Observatoire de la pauvreté et de l'exclusion sociale, qui doit recueillir, intégrer, compiler, analyser et diffuser des renseignements sur la pauvreté et l'exclusion sociale ;
- le Fonds québécois d'initiatives sociales favorisant le développement d'approches concertées et intersectorielles de lutte contre la pauvreté et soutenant les collectivités dans la mise en place d'interventions novatrices au profit des plus démunis de la société.

Par ailleurs, la Ville de Montréal élaborera en 2004 sa stratégie de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, de concert avec les arrondissements, dans le cadre de l'entente sur le développement social et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale conclue entre elle et le Ministère dans le cadre du contrat de ville. Cette stratégie s'appuiera notamment sur les secteurs d'intervention retenus par la Ville de Montréal en 2003, soit la revitalisation urbaine intégrée, la sécurité alimentaire, l'accessibilité aux services, le soutien à la vie communautaire, les problématiques socio-urbaines ainsi que la prévention de la criminalité.

Enfin, le Ministère travaille, en collaboration avec la Fondation Lucie et André Chagnon, à la mise sur pied d'un fonds pour prévenir la pauvreté en agissant auprès des enfants et de leurs parents avec le concours de la communauté. Ce fonds, administré par une corporation sans but lucratif, viserait à établir une plus grande synergie entre les pouvoirs publics, le secteur privé, les organismes communautaires et le milieu associatif en matière de prévention de la pauvreté. Par des interventions structurantes auprès des enfants de six ans et moins issus de milieux défavorisés, de leur famille et même des mères pendant la grossesse, ce fonds veut soutenir le rôle parental et contribuer à améliorer la situation économique des parents en vue d'assurer des chances égales de développement aux enfants.

Financement de la formation continue

La *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue* et son plan d'action ont été élaborés sous la coordination du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du ministère de l'Éducation. La mise en œuvre du plan d'action se fera dans la deuxième année d'un calendrier de cinq ans. Le rapport du comité d'experts sur le financement de la formation continue sera l'un des éléments déterminants de cette deuxième année.

Ce comité d'experts, qui est à l'œuvre depuis février 2003, doit remettre son rapport en janvier 2004. Il examinera toutes les dimensions du financement de la formation continue. La part respective de l'État, des entreprises et des individus dans le financement de la formation continue sera au cœur des réflexions. Le comité formulera des recommandations relatives aux actions à entreprendre pour accroître de manière substantielle le nombre d'adultes qui s'investissent dans la mise à jour et le développement de leurs compétences. Les trois dernières années du calendrier de mise en œuvre du plan d'action seront directement influencées par ces recommandations.

Reconnaissance des compétences

Le plan d'action 2002-2007 découlant de la *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue* prévoit l'implantation, dans le milieu de travail, d'un système de certification professionnelle s'appuyant sur la reconnaissance des compétences. Ce processus se fonde sur des normes professionnelles définies par les comités sectoriels de main-d'œuvre et validées par Emploi-Québec, déterminant ainsi les compétences requises pour exercer un métier.

Après l'adoption par la Commission des partenaires du marché du travail, en juin 2001, d'un cadre général de développement et de reconnaissance des compétences et le lancement, en avril 2002, du Programme d'apprentissage en milieu de travail, des travaux de définition de normes professionnelles ont commencé. Des comités sectoriels mènent actuellement 14 projets, sans compter des travaux pour adapter à l'approche proposée par le cadre général certains des 32 métiers visés par le Régime de qualification qui a été remplacé par le nouveau Programme d'apprentissage en milieu de travail.

La mise sur pied d'un registre des compétences constitue la prochaine étape. Ce registre contiendra les normes professionnelles et les compétences reconnues à des individus aux fins de l'obtention d'un certificat de qualification professionnelle délivré au nom du ministre qui est responsable de l'emploi, présentement le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille.

Effets des changements démographiques

Les changements démographiques en cours modifient le profil des personnes desservies par le Ministère ainsi que leurs besoins. Le marché du travail se modifie également, de nouvelles problématiques surviennent. En mai 2003, le Ministère se dotera d'un plan d'action afin de faire face aux risques associés aux changements démographiques. La mise en œuvre de ce plan d'action fera partie des dossiers stratégiques des prochaines années. L'augmentation du taux d'activité de la population, le prolongement de la période de vie active, la retraite progressive, la reconnaissance des compétences professionnelles des immigrants, la sécurité financière des personnes préretraitées et l'évolution du cadre financier du Ministère sont parmi les principaux éléments de ce plan d'action. L'objectif principal est d'amener les intervenants à prendre la mesure des changements en cours et à documenter les stratégies les plus adéquates pour y faire face.

Action communautaire

Le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec entend poursuivre le processus de mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire, qui doit se terminer en septembre 2004. L'adoption d'un cadre de référence sur les balises nationales et son application concrète constitueront certainement des priorités d'action pour le Secrétariat, tout comme la poursuite de partenariats en recherche visant à mieux connaître certaines réalités propres au milieu communautaire. Un plan d'action gouvernemental consolidé en action communautaire devrait être déposé au cours de l'année 2003-2004.

Afin de répondre à l'engagement contenu dans la politique gouvernementale sur les organismes en défense des droits, le Secrétariat poursuivra l'harmonisation de ses programmes. Des modifications seront aussi apportées aux programmes de soutien aux projets de développement de l'action communautaire autonome. Ces modifications seront apportées en fonction des orientations gouvernementales en matière d'action bénévole et permettront qu'il y ait des enveloppes distinctes pour les projets de recherche, de formation et de promotion de l'action bénévole.

En matière d'action bénévole, un plan de travail sera élaboré avec le Réseau de l'action bénévole au Québec, instance nouvellement formée pour représenter les organismes visés par l'engagement bénévole.

Offre de service aux jeunes

Dans le prolongement du programme Solidarité jeunesse, il importe de définir une position ministérielle à l'égard du traitement des jeunes à la Sécurité du revenu, en tenant compte des dispositions actuelles qui les concernent (obligation de parcours, contribution parentale). La révision de la stratégie d'insertion sociale et professionnelle des jeunes devra prévoir un moyen pour faciliter la transition vers la vie active, notamment en améliorant de façon substantielle le parcours de la formation vers l'emploi. Cela assurera une gestion active et stricte des indemnités et un accompagnement plus étroit.

Revendications concernant le Compte d'assurance-emploi

Après cinq années de mise en œuvre de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail, les fonds provenant du Compte d'assurance-emploi sont complètement utilisés, et les ressources ne sont pas suffisantes pour soutenir l'accroissement et la diversification de l'intervention en réponse aux besoins du marché du travail et des chômeurs. Afin de lui permettre de soutenir des initiatives en matière de développement des compétences au profit d'une clientèle élargie de travailleurs, de chômeurs et d'employeurs, le Québec a réitéré sa volonté d'obtenir un financement additionnel provenant du Compte d'assurance-emploi et du fonds consolidé fédéral. Dans la même perspective, il vise l'intégration des mesures actives destinées à toutes les clientèles, dont les jeunes.

Soutien pour l'intégration en emploi des prestataires de l'assistance-emploi

Dans un contexte où il y a des postes vacants – le Québec devra pourvoir 640 000 emplois d'ici 2006 –, il devient encore plus important de mettre en contact les demandeurs de l'assistance-emploi avec les employeurs, d'où le lancement, en juillet 2003, de l'opération Place à l'emploi. Cette opération aura pour objectif de favoriser l'insertion rapide en emploi des prestataires de l'assistance-emploi qui n'ont pas de difficulté particulière les empêchant d'intégrer le marché du travail. Pour ainsi dire, la nouvelle porte d'entrée pour ceux qui n'ont pas de contraintes sévères à l'emploi sera Emploi-Québec. Cette agence aidera la personne à trouver les emplois disponibles qu'elle pourrait occuper immédiatement. Il s'agit d'offrir rapidement une solution de rechange à l'assistance-emploi, que ce soit par l'emploi ou la formation, et conséquemment de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Annexes

Rapport d'activité 2002-2003 du Bureau des renseignements et plaintes

Depuis 1985, le Bureau des renseignements et plaintes joue un rôle de premier plan pour l'amélioration continue des services à la clientèle. Le 1er octobre 1999, la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale confirmait ce rôle. Cette reconnaissance légale concrétisait alors la volonté gouvernementale de satisfaire les besoins des citoyens.

En vertu de la Loi, le Bureau des renseignements et plaintes a la responsabilité de : renseigner les personnes sur leurs droits et obligations par le traitement, avec rapidité, des renseignements et des plaintes ; promouvoir la qualité des services rendus ; vérifier le degré de satisfaction sur les mesures, programmes et services ; faire toute recommandation de pistes d'amélioration des interventions effectuées ; tenir compte des avis et commentaires des personnes ayant bénéficié des mesures, programmes et services du Ministère.

Le Bureau des renseignements et plaintes fournit l'information générale sur l'ensemble des programmes, mesures et services. De plus, il effectue les références appropriées, le cas échéant. Afin de répondre aux attentes de la clientèle, il a mis en place une structure offrant le choix au demandeur d'obtenir un renseignement ou de formuler une plainte, et ce, sans intermédiaire.

Cette instance offre ses services à l'ensemble de la population du Québec, plus particulièrement aux prestataires de l'assistance-emploi et aux clientèles d'Emploi-Québec. Des liens particuliers sont établis avec les cabinets des ministres, les bureaux de comté des membres de l'Assemblée nationale et le bureau du Protecteur du citoyen du Québec.

L'instance offre ses services en langue française et en langue anglaise aux personnes qui le demandent, et ce, conformément à la politique linguistique du Ministère.

Ses activités en matière de renseignements et de traitement des plaintes sont effectuées conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Le Bureau des renseignements et plaintes a des relations continues avec toutes les instances du Ministère, notamment avec la Sécurité du revenu, Emploi-Québec, le Centre de recouvrement et les autres directions centrales, entre autres par la participation de son personnel à de nombreux comités ministériels et tables de discussion. De plus, il participe régulièrement à des échanges avec les unités responsables du traitement des plaintes dans les ministères et organismes du gouvernement du Québec.

En 2002-2003, le Bureau des renseignements et plaintes comptait sur une équipe de 35 personnes et disposait d'un budget total de 1,9 million de dollars.

Les dossiers majeurs

Au cours du dernier exercice, le Bureau des renseignements et plaintes a porté une attention particulière à certains dossiers.

◆ La politique ministérielle de gestion des plaintes

De concert avec les agences du Ministère et les directions visées, le Bureau des renseignements et plaintes a élaboré et proposé une politique ministérielle de gestion des plaintes. Celle-ci a été adoptée par le comité *exécutif* du Ministère. Cette politique vient doter le Ministère d'une définition commune du concept de plainte, détermine le champ d'application et établit les principes directeurs préalables à la gestion des plaintes. De plus, elle précise le rôle et les responsabilités du Bureau des renseignements et plaintes ainsi que ceux des intervenants locaux et régionaux.

◆ Un comité consultatif

L'article 125 de la Loi prévoit la création d'un comité qui conseille le ministre sur les orientations générales relatives aux services rendus par le Bureau des renseignements et plaintes et au mode de traitement des demandes de renseignements et des plaintes. Au cours de la dernière année, des réflexions se sont poursuivies sur la formation de ce comité consultatif. Des consultations seront effectuées afin de valider des propositions auprès d'instances gouvernementales et d'organismes sociaux. Les résultats de ces consultations seront par la suite soumis aux autorités du Ministère.

◆ Les clientèles spécifiques

Le Bureau des renseignements et plaintes a mis en place au cours de la dernière année un service à l'intention de certaines clientèles qui éprouvent des difficultés de compréhension et qui s'adressent de manière répétitive à différentes instances ministérielles pour obtenir des renseignements ou formuler des plaintes. Ces demandes convergent maintenant vers une seule intervenante qui les prend en charge. Cette procédure a contribué par le fait même à diminuer la tension émotive autant du personnel que de ces personnes.

Les données sur les activités du Bureau des renseignements et plaintes

L'objectif de gestion du Bureau des renseignements et plaintes consiste à répondre à toutes les demandes de renseignements et à traiter toutes les plaintes qui lui sont adressées. Par conséquent, il n'existe pas de cible numérique à atteindre en matière de volume de réponses à des demandes de renseignements ou à des plaintes qui sont adressées au Bureau des renseignements et plaintes.

La nature des demandes de renseignements et les causes des plaintes sont regroupées sous diverses catégories. La catégorie de l'aide financière contient principalement les demandes de renseignements relatives au Programme d'assistance-emploi et aux programmes Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT), Action emploi, Destination emploi et Solidarité jeunesse. La catégorie de l'emploi regroupe l'ensemble des demandes de renseignements relatives aux programmes, mesures et services offerts par Emploi-Québec tant aux individus qu'aux entreprises. La catégorie des opérations spéciales est constituée des demandes de renseignements concernant diverses mesures et programmes ayant une durée limitée ou, occasionnellement, des opérations de communication massive. La catégorie du recouvrement inclut les demandes sur les procédures de perception des sommes dues au Ministère appliquées par le Centre de recouvrement et l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre en matière de recouvrement. La catégorie de la révision englobe les demandes touchant le processus légal de la révision, le réexamen administratif et les conditions de recours au Tribunal administratif du Québec. Les demandes de renseignements sur la mission et les délais de traitement du Bureau des renseignements et plaintes appartiennent à la catégorie des renseignements et plaintes. La catégorie des autres appels représente des demandes de renseignements ne relevant manifestement pas des compétences du Bureau des renseignements et plaintes ou du Ministère. De manière générale, ces demandes sont dirigées vers d'autres instances du Ministère ou du gouvernement.

◆ Les renseignements

Les demandeurs de renseignements les plus nombreux s'adressant au Bureau des renseignements et plaintes peuvent être regroupés en trois catégories : les personnes ne recevant pas de prestations du Ministère, les prestataires de l'assistance-emploi et les prestataires de l'assistance-emploi bénéficiant des services aux individus d'Emploi-Québec. Leurs demandes portent principalement sur : les coordonnées du centre local d'emploi de

leur territoire ; la date de versement et le montant mensuel de leur prestation ; la date de versement et le montant du chèque versé dans le cadre du soutien financier lors d'une participation aux diverses mesures d'Emploi-Québec ; le montant maximal de prestations d'assistance-emploi selon leur situation personnelle ; les prestations spéciales payables et les conditions d'admissibilité à celles-ci ; le contenu de leur état de prestations aux fins d'impôts.

Variation du nombre total de demandes de renseignements
2000-2001 / 2001-2002 / 2002-2003

Catégories des demandes de renseignements	2000-2001	2001-2002	2002-2003	variation 2002-2003 / 2001-2002	% variation 2002-2003 / 2001-2002
Aide financière	78 895	70 579	66 165	-4 414	-6,3 %
Emploi	41 799	25 927	21 539	-4 388	-16,9 %
Opérations spéciales	11 575	6 019	1 522	-4 497	-74,7 %
Recouvrement	(*)	(*)	1 245	(*) 1 245	s. o.
Révision	(*)	(*)	127	(*) 127	s. o.
Renseignements et plaintes	(*)	(*)	53	(*) 53	s. o.
Total partiel	*132 269*	*102 525*	*90 651*	*-11 874*	*-11,6 %*
Autres appels	22 720	21 506	23 750	2 244	10,4 %
Total général	**154 989**	**124 031**	**(**)114 401**	**-9 630**	**-7,8 %**

s. o. : sans objet.

(*) Mise en garde : Il faut tenir compte dans les comparaisons annuelles du fait que les demandes de renseignements sous ces catégories étaient auparavant regroupées dans les volets de l'aide financière et de l'emploi de la catégorie des renseignements généraux.

(**) Les préposés aux renseignements du Bureau des renseignements et plaintes ont répondu à 1 103 autres demandes de renseignements, non comptabilisées au tableau précédent, lors de salons tenus en mai et en septembre 2002 à Québec et à Montréal.

Au cours de l'exercice 2002-2003, les préposés ont traité 114 401 demandes de renseignements, soit une moyenne mensuelle de 9 533 demandes. À la lecture du tableau précédent, nous constatons une baisse générale au chapitre des demandes de renseignements de l'ordre de 7,8 %.

La baisse des demandes de renseignements à propos de l'aide financière a ralenti au regard de celle observée lors de l'exercice 2001-2002. La décroissance continue du nombre de personnes prestataires de l'assistance-emploi au cours de l'exercice constitue, comme l'année dernière, un facteur prépondérant de cette diminution. Cette observation nous amène à constater, en parallèle, une hausse des demandes de renseignements relatives aux programmes de suppléments de revenus de travail, c'est-à-dire Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT) et Action emploi.

La catégorie de l'emploi laisse aussi apparaître une baisse au regard de l'exercice 2001-2002. Cette baisse, apparaissant plus marquée si elle est comparée à l'exercice 2000-2001, est attribuable aux demandes de renseignements sur les services aux individus et, plus spécifiquement, sur les mesures d'Emploi-Québec. Nous constatons que la variation des demandes de renseignements fluctue selon le niveau du taux de chômage. La croissance économique et la création d'emplois au Québec influent sur le nombre de personnes qui utilisent les services d'Emploi-Québec et, par conséquent, sur leurs besoins d'information générale.

La majorité des demandes de renseignements concernant les opérations spéciales touchaient l'entrée en vigueur des amendements réglementaires du 1er janvier 2003 ainsi que l'adoption de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale et la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Il importe de noter que la diversité et le nombre d'opérations spéciales d'un exercice à l'autre ne permettent pas de comparaisons annuelles significatives.

◆ Les plaintes

La principale catégorie de plaignants s'adressant au Bureau des renseignements et plaintes est constituée de prestataires de l'assistance-emploi insatisfaits : de la qualité du service à la clientèle ; des conditions de versement de leurs prestations ; du montant de leur prestation qu'ils jugent insuffisant et des mesures de perception appliquées sur les sommes dues au Ministère en vertu du Programme d'assistance-emploi.

Variation du nombre total de plaintes[1]
2000-2001 / 2001-2002 / 2002-2003

Catégories des plaintes	2000-2001	2001-2002	2002-2003	variation 2002-2003 / 2001-2002	% variation 2002-2003 / 2001-2002
Aide financière	13 251	12 876	11 386	-1 490	-11,6 %
Emploi	2 764	2 847	2 697	-150	-5,3 %
Opérations spéciales	49	4	75	71	plus de 100 %
Recouvrement	798	861	1 165	304	35,3 %
Révision	0	9	110	101	plus de 100 %
Renseignements et plaintes	0	7	24	17	plus de 100 %
Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail	35	32	30	-2	-6,3 %
Total	**16 897**	**16 636**	**(*)15 487**	**-1 149**	**-6,9 %**

(1) Le nombre total de plaintes n'inclut pas les plaintes reçues et traitées aux instances locales, régionales ou centrales du Ministère.

(*) Parmi ces plaintes, 2 777 sont des dénonciations de situation où le plaignant estime qu'une personne physique ou morale reçoit indûment une aide financière du Ministère.

Le personnel du Bureau des renseignements et plaintes a traité 15 487 plaintes, soit une moyenne mensuelle de 1 291 plaintes. À la lecture du tableau précédent, nous constatons une baisse générale au chapitre des plaintes de l'ordre de 6,9 %.

Pour la catégorie de l'aide financière, la majeure partie des plaintes concernent le Programme d'assistance-emploi ; il faut toutefois noter une diminution du nombre des dénonciations des prestataires de ce programme. Le nombre de plaintes sur le programme Action emploi a connu une hausse importante. La durée de la période de dépôt d'une demande et la date limite de dépôt d'une demande pour ce programme constituent les principales causes de plaintes. Le nombre de plaintes sur le programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT) diminue, mais les règles d'admissibilité et les prestations insuffisantes demeurent les principales causes de plaintes pour ce programme.

Au chapitre de l'emploi, le nombre total de plaintes est revenu sous le seuil de l'exercice 2000-2001. L'accès aux mesures demeure toutefois la principale cause de plaintes. L'analyse plus approfondie de ce type de plaintes permet de constater que les disparités à l'intérieur d'une même région et entre régions voisines des critères de repérage des clientèles constituent la cause de ce type d'insatisfaction. La fin du service de réponse vocale interactif au profit des services de placement en ligne a engendré quelques insatisfactions, plus particulièrement de la part des personnes ne bénéficiant pas d'accès à Internet à la maison ou dans un lieu public. Compte tenu de ce choix des autorités d'Emploi-Québec, un message téléphonique invitant les individus à contacter directement leur centre local d'emploi a été mis en place.

◆ Les plaintes relatives aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Les plaintes sur les engagements généraux et particuliers de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens adressées au Bureau des renseignements et plaintes sont recensées au même titre que toutes les autres plaintes. Elles sont généralement portées à la connaissance du gestionnaire de l'unité administrative visée lorsqu'elles ne peuvent être réglées par des explications fournies par un agent d'aide socioéconomique du Bureau des renseignements et plaintes.

Variation du nombre total de plaintes relatives aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens[1]
2000-2001 / 2001-2002 / 2002-2003

Catégories des plaintes	2000-2001	2001-2002	2002-2003	variation 2002-2003 / 2001-2002	% variation 2002-2003 / 2001-2002
Aide financière	1 450	1 245	1 631	386	31,0 %
Emploi	238	251	320	69	27,5 %
Recouvrement	(*)	39	74	35	89,7 %
Révision	(*)	9	12	3	33,3 %
Renseignements et plaintes	(*)	7	23	16	plus de 100 %
Total	**1 688**	**1 551**	**2 060**	**509**	**32,8 %**

(1) Ces plaintes sont déjà incluses dans le nombre total de plaintes (voir tableau précédent).
(*) Ces plaintes n'ont pas été comptabilisées au Bureau des renseignements et plaintes, mais ont été soumises pour traitement aux gestionnaires des unités et agences visées.

Les principales causes de plaintes restent, comme lors du précédent exercice, les délais pour rendre une décision, la clarté et la qualité des communications ainsi que la courtoisie du personnel.

La satisfaction de la clientèle du Bureau des renseignements et plaintes

Parmi les personnes qui ont fait une demande de renseignements, 67 % ont fait part de leur appréciation de manière spontanée. De ces répondants, 99,7 % se sont déclarés très satisfaits ou satisfaits des services reçus et 0,3 % se sont déclarés très insatisfaits ou insatisfaits.

Parmi les personnes qui ont formulé une plainte qui a été réglée par des explications, 56 % ont exprimé leur appréciation spontanément. De ces répondants, 98,2 % se sont déclarés très satisfaits ou satisfaits du service et 1,8 % se sont déclarés très insatisfaits ou insatisfaits.

Le tableau présente de manière détaillée les traitements appliqués aux plaintes adressées au Bureau des renseignements et plaintes au cours de l'exercice. Il importe de souligner que la très large majorité des insatisfactions ont été réglées en totalité ou en partie avec des explications. Seulement 1 346 insatisfactions ont nécessité des vérifications et des interventions menant à la formulation de recommandations de modifications du dossier ayant généré l'insatisfaction, à la référence de l'insatisfaction vers le gestionnaire d'une unité donnée ou à une recommandation de l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre.

À partir de l'examen des causes des plaintes, de l'analyse des demandes de renseignements, des avis et suggestions qu'il reçoit, un comité interne au Bureau des renseignements et plaintes détermine les situations pouvant s'avérer potentiellement problématiques. Au cours de l'exercice, le Bureau des renseignements et plaintes a étudié et formulé des pistes d'amélioration à l'intention des autorités visées.

Les suites données aux renseignements et aux plaintes

Sommaire des interventions du Bureau des renseignements et plaintes sur les plaintes traitées en 2002-2003 au 31 mars 2003

RÉSULTATS	Aide financière	Emploi	Opérations spéciales	Recouvrement	Révision	Renseignements et plaintes	Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail	Total
Plaintes traitées[1]	11 365	2 669	75	1 162	104	24	30	15 429
Plaintes réglées en totalité ou en partie avec explications	8 319	1 620	72	595	47	15	16	10 684

Les plaintes qui ne sont pas réglées totalement avec des explications ainsi que celles qui sont adressées par écrit au Bureau des renseignements et plaintes sont vérifiées et analysées de concert avec les unités administratives visées et donnent lieu aux interventions suivantes :

Explications	2 047	780	3	388	42	5	12	3 277
Recommandations de modifications du dossier	399	112	0	72	11	0	2	596
Références aux gestionnaires des unités administratives visées	515	109	0	22	3	3	0	652
Exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre	19	0	0	79	0	0	0	98
Autres[2]	66	48	0	6	1	1	0	122

(1) Le nombre de plaintes traitées n'inclut pas les 58 plaintes en cours de traitement au 31 mars 2003.

(2) La catégorie « Autres » regroupe les plaintes ne relevant manifestement pas de la compétence du Ministère ou ayant fait l'objet d'un désistement ou d'une recommandation de changement normatif ou opérationnel.

Annexe 2

Énoncé des moyens mis en place pour minimiser les risques

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale gère ses risques de manière à prévoir les possibilités significatives et à réagir à des événements ou à des circonstances susceptibles d'avoir des conséquences, financières ou autres, défavorables sur l'atteinte de ses objectifs.

Plusieurs instruments de gestion concourent à la détermination des risques et à la mise en place de mécanismes limitant ou éliminant leurs effets.

Ouverture sur l'environnement, les clientèles et les partenaires

Le Ministère :

- privilégie, dans le cadre de ses travaux d'examen de gestion, l'analyse des risques relatifs, notamment, à l'évolution de l'environnement dans lequel il intervient, aux adaptations requises pour tenir compte des orientations et contraintes budgétaires du gouvernement et à l'élaboration et à l'implantation des nouvelles orientations et politiques gouvernementales (ex. : élaboration de la politique de lutte contre la pauvreté) ;
- entretient des relations étroites avec la Commission des partenaires du marché du travail, notamment pour élaborer des politiques et des mesures gouvernementales dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi et pour affermir ses décisions relatives à la mise en œuvre et à la gestion des mesures et programmes relevant du ministre dans ces domaines ;
- exerce une surveillance continue des besoins exprimés par sa clientèle et ses partenaires, notamment par l'intermédiaire de son Bureau des renseignements et plaintes ;
- poursuit les travaux de mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec* sous la coordination du Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec, en collaboration avec plus d'une vingtaine de ministères et d'organismes gouvernementaux et des représentants du milieu communautaire ;
- maintient des relations avec les citoyens en vue de les informer sur la gamme des services offerts ainsi que sur leurs droits et recours en ce qui a trait aux programmes et mesures proposés par le personnel de ses deux réseaux (Sécurité du revenu et Emploi-Québec), par le biais de diverses publications, de son site Internet, de son Bureau des renseignements et plaintes et de sa Direction du service de révision.

Détermination et diffusion des orientations poursuivies

Le Ministère :

- définit, à l'aide d'un processus de planification stratégique, ses orientations et ses plans d'action de manière à établir les priorités et les meilleurs axes d'intervention en rapport avec sa mission ;
- affirme ses engagements par l'affichage, dans toutes ses places d'affaires, de sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Structure de l'organisation

Le Ministère :

- démontre sa détermination à améliorer ses services aux citoyens en scindant administrativement, au niveau supérieur de son organisation, ses services de développement des politiques et ceux de la planification stratégique et des services aux citoyens ;
- assure les services de la Direction générale des politiques, dont le mandat est d'élaborer des politiques et des stratégies favorisant l'harmonisation de l'emploi et de la solidarité sociale dans ses interventions ;
- maintient la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives pour procurer : des conseils en matière de gestion, d'évaluation des risques et de détermination des contrôles ; des activités de vérification qui permettent d'assurer, de façon raisonnable, que les opérations sont gérées sainement et se déroulent telles qu'elles ont été planifiées et que les données de gestion et les résultats sont fiables ; des services d'enquête sur les employés dont la conduite est répréhensible ;
- assure des services-conseils à l'ensemble de ses unités par la Direction des ressources humaines et la Direction générale des services à la gestion en matière de ressources financières, matérielles et informationnelles et effectue la perception des sommes qui lui sont dues avec la collaboration du Centre de recouvrement.

Contrôle des actions

Le Ministère :

- mène un exercice d'analyse de la qualité et de l'efficacité des contrôles pour garantir la poursuite et l'atteinte des objectifs corporatifs ;
- procède, dans le cadre de son programme ministériel d'examen de gestion et sous la responsabilité du sous-ministre adjoint aux services à la gestion, à l'analyse des contrôles entourant les risques de gouvernance et de l'environnement de contrôle organisationnel ;
- produit un tableau de bord stratégique de gestion comportant des indicateurs d'efficacité et d'efficience des résultats à atteindre en relation avec les objectifs stratégiques et des indicateurs d'économie dans l'utilisation de ses ressources ;
- applique un plan révisé de sécurité de l'information corporative qui prévoit l'évaluation des risques, menaces et zones vulnérables de même que la sensibilisation du personnel à l'importance de la sécurité de l'information et des échanges de données gérées par des systèmes informatisés ;
- maintient, tant dans le réseau de la Sécurité du revenu que dans celui d'Emploi-Québec, des directions de contrôle chargées d'élaborer et d'administrer des programmes de surveillance basés sur l'analyse des risques et permettant d'assurer la plus grande exactitude possible dans l'application des lois et des règlements par les intervenants en service direct à la clientèle ;
- s'inspire d'un cadre de référence sur la fiabilité qu'il a élaboré pour affermir la qualité des données et des traitements permettant la disponibilité des résultats ;
- fait tenir des réunions à son comité de vérification pour actualiser et suivre les recommandations du Vérificateur interne et du Vérificateur général ;

- instaure et maintient, tout au long de l'année financière, un ensemble de contrôles d'autorisation, d'exécution et d'évaluation donnant lieu soit à des correctifs opérationnels, soit à l'ajustement de ses programmes de formation continue ;
- effectue la validation de son rapport annuel de gestion, ainsi que la validation des rapports annuels de gestion de la Sécurité du revenu, d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement, et l'examen des états financiers des fonds non vérifiés par le Vérificateur général et l'examen de l'état financier du Ministère.

Évaluation des résultats et ajustements au besoin

Le Ministère :

- s'assure que ses préoccupations sont orientées vers les besoins de la clientèle en tenant régulièrement des réunions et des discussions avec les membres de ses comités consultatifs ;
- assure les services de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, dont l'une des activités principales consiste à évaluer l'impact des interventions du Ministère sur les clientèles cibles.

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Il nous tient à cœur de bien vous servir. Nous nous engageons donc à :

Nos engagements généraux

- vous servir avec respect, courtoisie et rapidité ;
- respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente ;
- vous fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur nos services ;
- utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites ;
- vous informer sur les motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange ;
- assurer la confidentialité des renseignements personnels ;
- vous rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement ;
- traiter votre demande rapidement et vous informer des délais.

Nos engagements particuliers

Sécurité du revenu	Emploi-Québec
Le réseau de la Sécurité du revenu s'engage plus particulièrement à : • vous recevoir sur rendez-vous lorsque votre situation l'exige. • vous verser le montant d'aide financière auquel vous avez droit. • rendre une décision, dans le cas d'une demande d'aide financière, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage. • vous offrir un soutien personnalisé et vous diriger vers les ressources du milieu selon la nature de vos besoins.	Emploi-Québec s'engage plus particulièrement à : • diffuser les offres d'emploi dans un délai de 24 heures suivant leur réception. • vous assister dans l'utilisation des outils de la salle multiservice. • vous offrir des mesures favorisant votre intégration à l'emploi, si la situation le requiert. • soutenir les employeurs dans leurs besoins de main-d'œuvre. • vous offrir un service adapté à vos besoins.

Vos recours

En cas d'insatisfaction à l'égard d'une décision vous concernant ou des services reçus, sachez que vous avez des recours.

Si la décision rendue ne vous satisfait pas

Dans la mesure prévue par la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, vous pouvez demander la révision d'une décision en vous adressant à votre centre local d'emploi.

Pour les services de la Sécurité du revenu, votre demande sera transmise au Service de révision du Ministère.

Délais de réponse du Service de révision

Le Service de révision s'engage à :

- vous transmettre un accusé de réception dès la réception de votre demande et vous fournir les coordonnées de la personne responsable.
- rendre une décision écrite dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date de votre entrevue ou de la réception des documents requis.

Pour les services d'Emploi-Québec, votre demande sera transmise à la direction régionale.

Si les services reçus ne vous satisfont pas

Vous pouvez aussi vous adresser à la réception de votre centre local d'emploi ou encore au Bureau des renseignements et plaintes.

Délais de réponse du Bureau des renseignements et plaintes

Le Bureau des renseignements et plaintes s'engage à :

- vous offrir une aide immédiate, dans le cas de demandes téléphoniques, sinon vous rappeler dans les 24 heures.
- vous confirmer la prise en charge de vos demandes écrites dans les 10 jours ouvrables suivant leur réception et en faire le suivi dans les délais convenus.

Votre collaboration

Nous comptons sur votre collaboration, votre ponctualité et votre courtoisie afin de nous aider à mieux vous servir. Nous avons aussi besoin de vos commentaires pour maintenir et améliorer la qualité de nos services.

Pour obtenir plus d'information

Vous pouvez communiquer avec votre centre local d'emploi ou consulter le site Internet du Ministère à l'adresse suivante : **messf.gouv.qc.ca**.

Vous pouvez nous écrire ou nous téléphoner au :

Bureau des renseignements et plaintes
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
425, rue Saint-Amable, RC
Québec (Québec) G1R 4Z1

Si vous habitez la région de la Capitale-Nationale : (418) 643-4721

Si vous habitez ailleurs au Québec : 1 888 643-4721 (sans frais)

Faits saillants de l'étude de satisfaction de la clientèle du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Engagements généraux	Aspects du service	Sécurité du revenu (%)	Emploi-Québec – individus (%)	Emploi-Québec – entreprises (%)	Centre de recouvrement (%)	Bureau des renseignements et plaintes (%)	Direction du service de révision[1] (%)
Vous servir avec respect, courtoisie et rapidité	Satisfaction quant au respect et à la courtoisie	91	94	97	82	85	77
	Satisfaction quant à la rapidité	88	91	95	83	84	71
Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente	Respect de l'heure du rendez-vous	80	87	97	78	s. o.	79
	Clientèle reçue en retard et informée du délai d'attente	15	20	33	s. o.	s. o.	s. o.
Vous fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur nos services	Clientèle ayant reçu de l'information	77	72	69	50	35	55
	Satisfaction par rapport à l'information reçue	92	94	96	90	89	80
Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites	Satisfaction quant aux communications verbales	93	95	97	89	88	74
	Satisfaction quant aux communications écrites	87	92	95	87	78	72
Vous informer des motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange	Satisfaction quant à la clarté des explications reçues	88	86	93	81	68	59
	Dans les cas où une décision défavorable a été rendue, clientèle à qui l'on a proposé des solutions de rechange	26	33	39	29	22	24

Faits saillants de l'étude de satisfaction de la clientèle du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale – suite

Engagements généraux	Aspects du service	Sécurité du revenu (%)	Emploi-Québec – individus (%)	Emploi-Québec – entreprises (%)	Centre de recouvrement (%)	Bureau des renseignements et plaintes (%)	Direction du service de révision[1] (%)
Assurer la confidentialité des renseignements personnels	Satisfaction – comptoir et files d'attente	96	95	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
	Satisfaction – entrevue	97	98	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
	Satisfaction – dossier en général	95	97	98	87	86	85
Vous rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement	Clientèle ayant parlé immédiatement à la personne souhaitée lors du dernier appel	42	39	45	56	s. o.	44
	Clientèle ayant parlé à quelqu'un d'autre ou ne voulant pas parler à quelqu'un d'autre	43	46	51	33	s. o.	42
	Clientèle ayant été rappelée dans les 24 heures	83	80	87	75	67	61
Traiter votre demande rapidement et vous informer des délais	Satisfaction quant à la rapidité de traitement	86	87	88	s. o.	s. o.	s. o.
	Dans les cas où il n'y a pas eu de réponse immédiate, clientèle ayant été informée du délai de traitement	56	59	67	s. o.	s. o.	s. o.

1. Les avocats, clients de la Direction du service de révision, ainsi que les clients de la Direction de la conformité et de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle ont également été sondés et font partie de rapports distincts. Ils ne sont toutefois pas inclus dans les résultats présentés pour la Direction du service de révision.

s. o. : sans objet.

Principales caractéristiques de la clientèle de l'assistance-emploi en mars 2003[1]

	Ménages[2]		Adultes[3]		Prestataires[4]	
Nombre total	**359 305**		**404 360**		**544 229**	
Selon la situation familiale	**nbre**	**%**	**nbre**	**%**	**nbre**	**%**
Personnes seules	258 651	72,0	258 651	64,0	258 651	47,5
Couples sans enfants	20 337	5,7	40 674	10,1	40 674	7,5
Familles avec enfants	79 465	22,1	104 183	25,8	244 052	44,8
Monoparentales	*54 747*	*15,2*	*54 747*	*13,5*	*143 055*	*26,3*
Biparentales	*24 718*	*6,9*	*49 436*	*12,2*	*100 997*	*18,6*
Conjoints d'étudiant[5]	852	0,2	852	0,2	852	0,2
Selon le type d'allocation du ménage	**nbre**	**%**	**nbre**	**%**	**nbre**	**%**
Prestation de base[6]	144 491	40,2	157 428	38,9	214 456	39,4
Allocation pour contraintes temporaires[7]	85 358	23,8	100 353	24,8	170 291	31,3
Allocation pour contraintes sévères[8]	114 052	31,7	119 853	29,6	129 371	23,8
Allocation mixte[9]	11 322	3,2	22 644	5,6	26 029	4,8
2 adultes contraintes temporaires	*4 438*	*1,2*	*8 876*	*2,2*	*10 533*	*1,9*
1 ad. contraintes sévères et 1 ad. contraintes sévères ou temporaires	*6 884*	*1,9*	*13 768*	*3,4*	*15 496*	*2,8*
Prestation pour familles hébergées[10]	4 082	1,1	4 082	1,0	4 082	0,8

1. Notons que la somme des pourcentages peut ne pas correspondre au pourcentage global de la catégorie en raison des nombres arrondis.
2. Un ménage désigne un adulte seul ou une famille avec ou sans enfants. Seuls les ménages ayant reçu, au cours du mois, une aide financière de dernier recours sont dénombrés.
3. Un adulte est une personne qui ne dépend pas d'un parent pour sa subsistance ou une personne mineure qui a la charge d'un enfant, qui est mariée ou a déjà été mariée ou qui a obtenu une pleine émancipation par le tribunal.
4. Un prestataire est une personne dont la subsistance est assurée par la sécurité du revenu. Par exemple, un couple ayant trois enfants représente cinq prestataires.
5. Il s'agit d'un adulte dont le conjoint étudie à plein temps au niveau postsecondaire et bénéficie du programme d'aide financière du ministère de l'Éducation. Cette catégorie ne comprend que les adultes seuls, puisque les besoins des enfants de l'un ou l'autre des conjoints sont assumés par le conjoint aux études.
6. La prestation de base est le montant de base applicable à l'adulte seul ou au couple.
7. L'allocation pour contraintes temporaires à l'emploi est le montant ajouté à la prestation de base du Programme d'assistance-emploi lorsque l'adulte seul ou un membre adulte du ménage présente des contraintes temporaires à l'emploi.
8. L'allocation pour contraintes sévères à l'emploi est le montant ajouté à la prestation de base du Programme d'assistance-emploi lorsque l'adulte seul ou un membre adulte du ménage démontre, par la production d'un rapport médical, que son état physique ou mental est, de façon significative, déficient ou altéré pour une durée vraisemblablement permanente ou indéfinie et que, pour cette raison et compte tenu de ses caractéristiques socioprofessionnelles, il présente des contraintes sévères à l'emploi l'empêchant de subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille.
9. L'allocation mixte est le montant ajouté à la prestation de base du Programme d'assistance-emploi lorsque les deux membres adultes qui composent le ménage présentent des contraintes temporaires ou sévères à l'emploi.
10. La prestation de base pour familles hébergées est le montant de base applicable à l'adulte hébergé de même qu'à un ex-détenu logé dans un établissement reconnu en vue de sa réinsertion sociale.

Source : MESSF, DGARES, Direction de la recherche et de la statistique, juin 2003.

Adultes prestataires selon certaines caractéristiques en mars 2003[1]

	nbre	%
Nombre total	404 360	100
Selon le type de contraintes des adultes		
Sans contraintes à l'emploi	174 739	43,2
Avec contraintes temporaires	103 020	25,5
Pour état de santé	*16 356*	*4,0*
Pour enfants à charge / grossesse	*36 404*	*9,0*
55 ans et plus	*47 532*	*11,8*
Autres	*2 728*	*0,7*
Avec contraintes sévères	126 601	31,3
Selon le sexe		
Hommes	201 292	49,8
Femmes	203 068	50,2
Selon le lieu de naissance		
Nés au Canada	330 617	81,8
Nés hors du Canada	73 743	18,2
Selon l'âge		
Moins de 30 ans	79 988	19,8
Moins de 21 ans	*14 773*	*3,7*
De 21 à 24 ans	*28 530*	*7,1*
De 25 à 29 ans	*36 685*	*9,1*
De 30 à 44 ans	139 513	34,5
De 30 à 34 ans	*39 568*	*9,8*
De 35 à 39 ans	*47 548*	*11,8*
De 40 à 44 ans	*52 397*	*13,0*
45 ans et plus	184 859	45,7
De 45 à 49 ans	*50 602*	*12,5*
De 50 à 54 ans	*47 082*	*11,6*
55 ans et plus	*87 175*	*21,6*

1. Notons que la somme des pourcentages peut ne pas correspondre au pourcentage global de la catégorie en raison des nombres arrondis.

Source : MESSF, DGARES, Direction de la recherche et de la statistique, juin 2003.

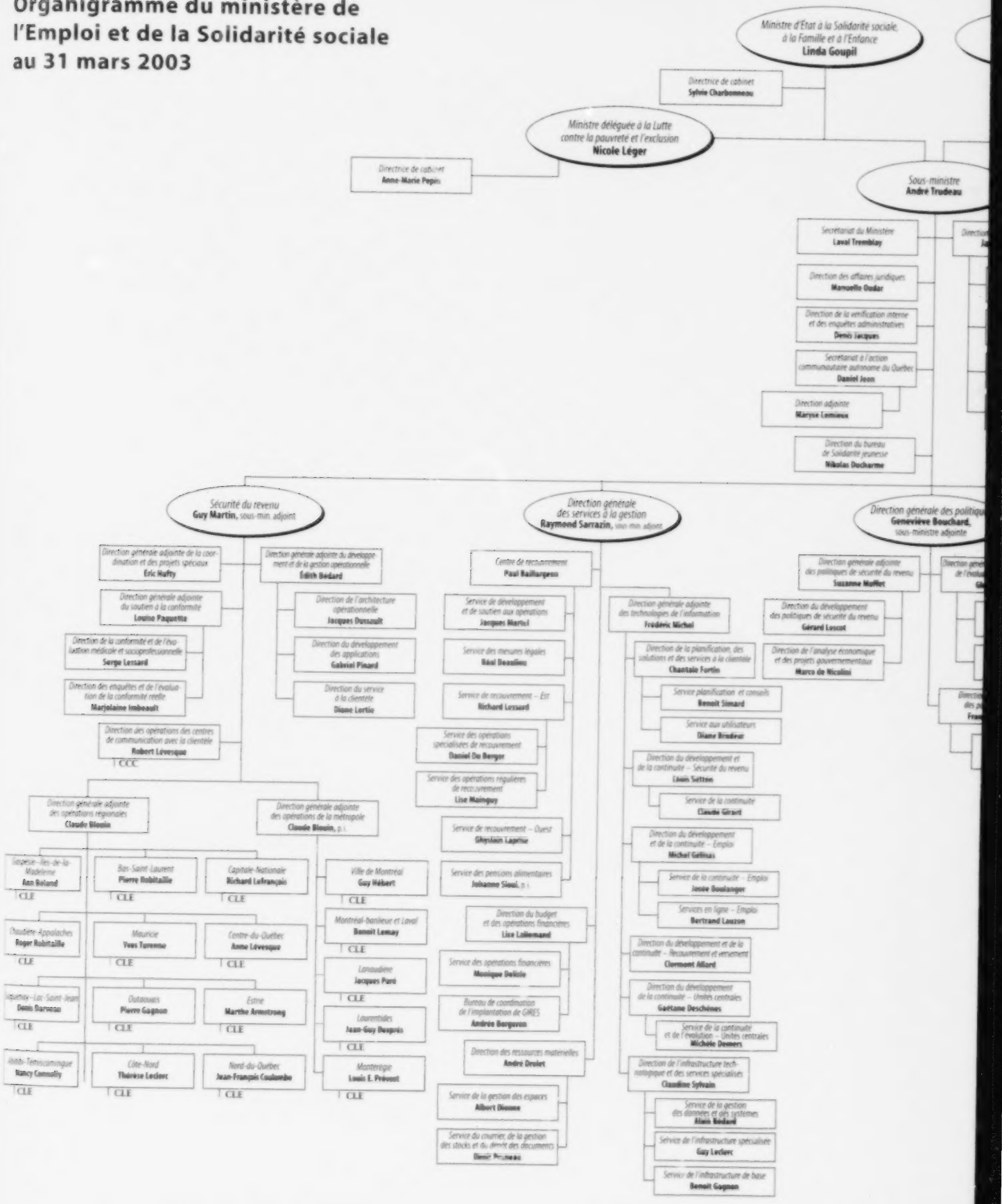
Adultes prestataires selon certaines caractéristiques en mars 2003[1]

	nbre	%
Nombre total	**404 360**	**100**
Selon le type de contraintes des adultes		
Sans contraintes à l'emploi	174 739	43,2
Avec contraintes temporaires	103 020	25,5
Pour état de santé	*16 356*	*4,0*
Pour enfants à charge / grossesse	*36 404*	*9,0*
55 ans et plus	*47 532*	*11,8*
Autres	*2 728*	*0,7*
Avec contraintes sévères	126 601	31,3
Selon le sexe		
Hommes	201 292	49,8
Femmes	203 068	50,2
Selon le lieu de naissance		
Nés au Canada	330 617	81,8
Nés hors du Canada	73 743	18,2
Selon l'âge		
Moins de 30 ans	79 988	19,8
Moins de 21 ans	*14 773*	*3,7*
De 21 à 24 ans	*28 530*	*7,1*
De 25 à 29 ans	*36 685*	*9,1*
De 30 à 44 ans	139 513	34,5
De 30 à 34 ans	*39 568*	*9,8*
De 35 à 39 ans	*47 548*	*11,8*
De 40 à 44 ans	*52 397*	*13,0*
45 ans et plus	184 859	45,7
De 45 à 49 ans	*50 602*	*12,5*
De 50 à 54 ans	*47 082*	*11,6*
55 ans et plus	*87 175*	*21,6*

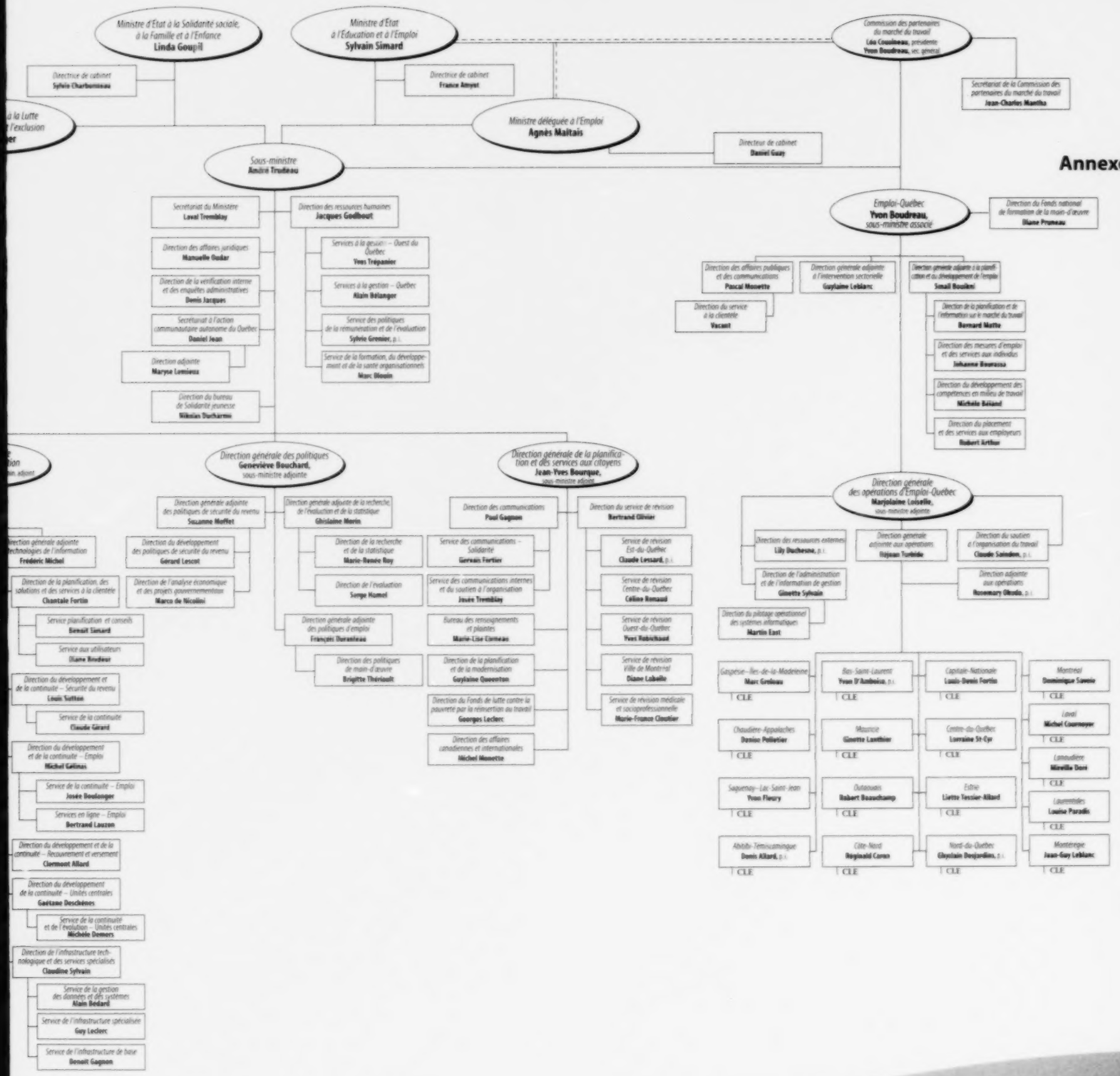
1. Notons que la somme des pourcentages peut ne pas correspondre au pourcentage global de la catégorie en raison des nombres arrondis.

Source : MESSF, DGARES, Direction de la recherche et de la statistique, juin 2003.

Organigramme du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale au 31 mars 2003

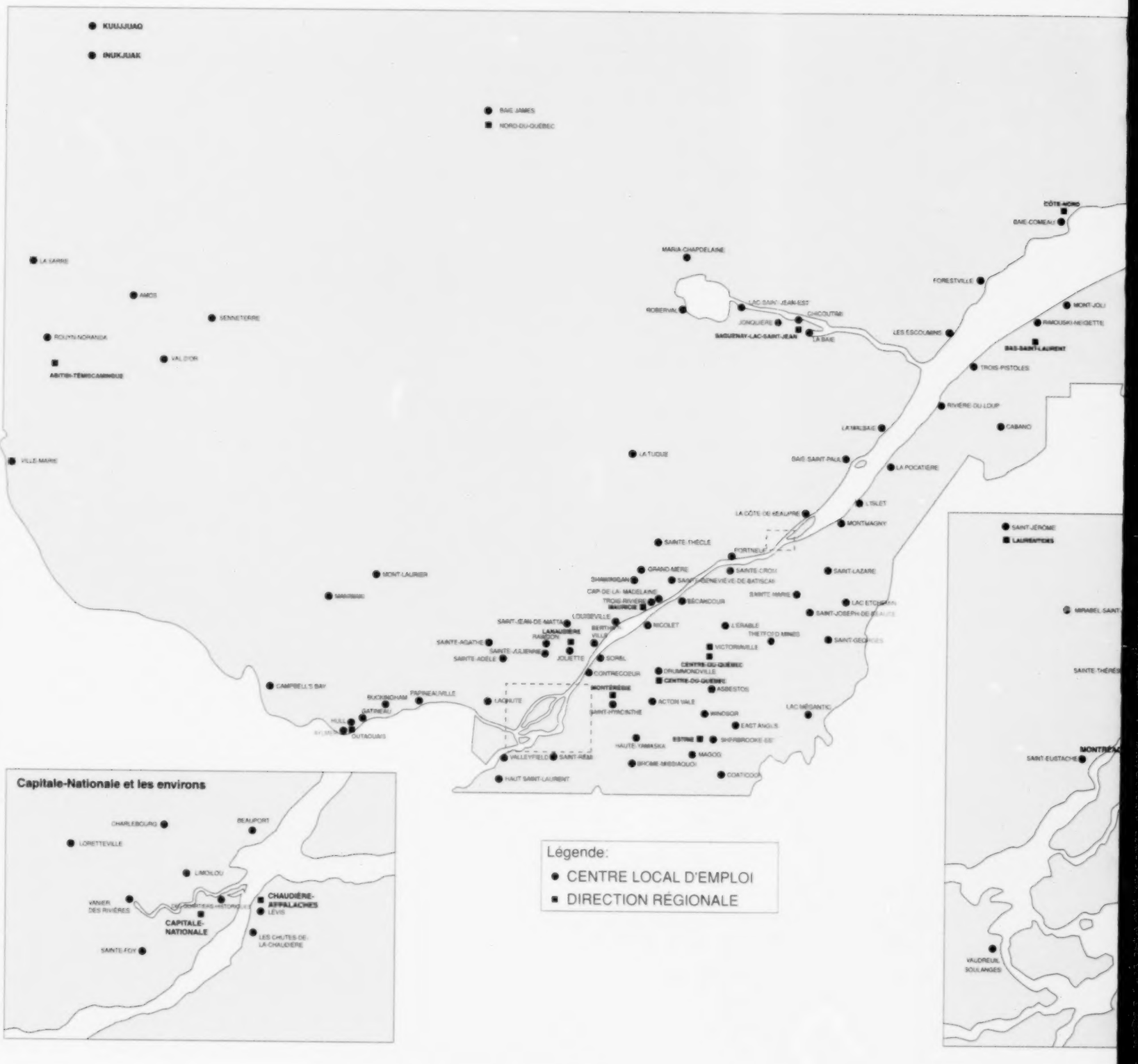


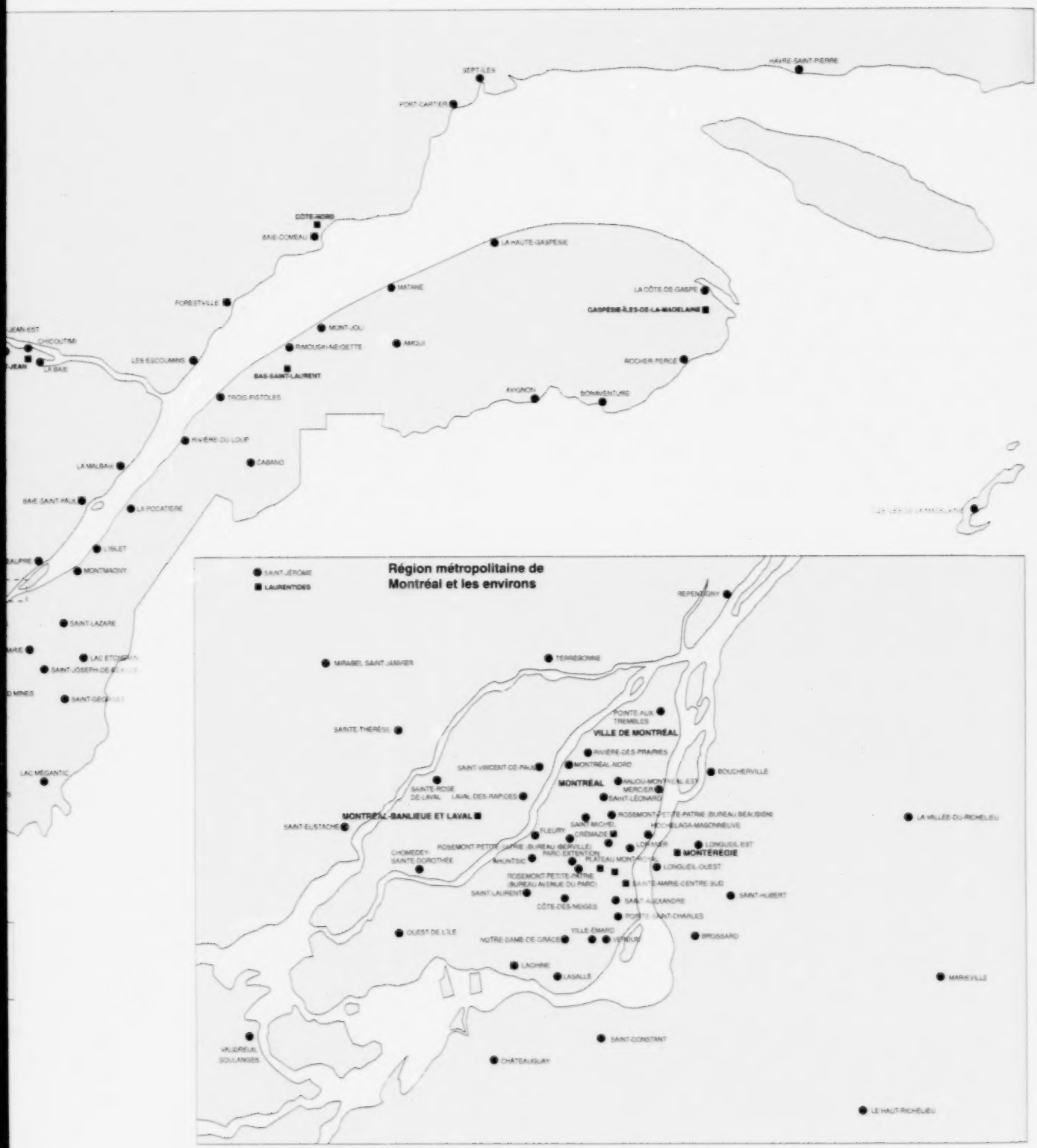
Annexe 6

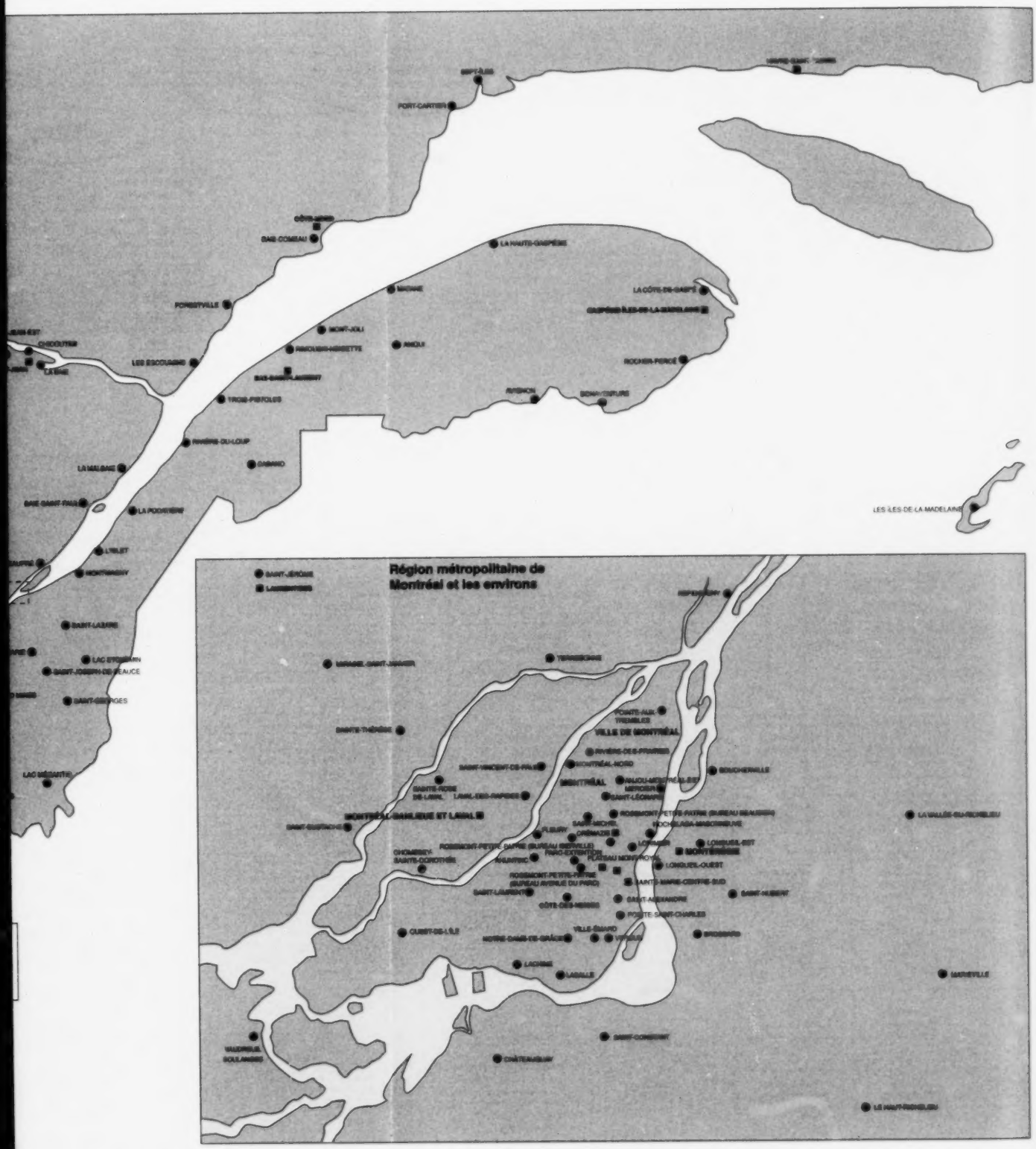

Ministre d'État à la Solidarité sociale, à la Famille et à l'Enfance
Linda Goupil
Ministre d'État à l'Éducation et à l'Emploi
Sylvain Simard
Commission des partenaires du marché du travail
Léo Cousineau, présidente
Yvon Boudreau, sec. général
Directrice de cabinet
Sylvie Charbonneau
Directrice de cabinet
France Amyot
Secrétariat de la Commission des partenaires du marché du travail
Jean-Charles Mantha
Ministre déléguée à l'Emploi
Agnès Maltais
Directeur de cabinet
Daniel Guay
Sous-ministre
André Trudeau
Secrétariat du Ministère
Laval Tremblay
Direction des ressources humaines
Jacques Godbout
Direction des affaires juridiques
Manuelle Oudar
Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives
Denis Jacques
Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec
Daniel Jean
Direction adjointe
Maryse Lemieux
Direction du bureau de Solidarité jeunesse
Nikolas Ducharme
Services à la gestion – Ouest du Québec
Yves Trépanier
Services à la gestion – Québec
Alain Bélanger
Service des politiques de la rémunération et de l'évaluation
Sylvie Grenier, p.i.
Service de la formation, du développement et de la santé organisationnels
Marc Blouin
Emploi-Québec
Yvon Boudreau,
sous-ministre associé
Direction du Fonds national de formation de la main-d'œuvre
Diane Pruneau
Direction des affaires publiques et des communications
Pascal Monette
Direction générale adjointe à l'intervention sectorielle
Guylaine Leblanc
Direction générale adjointe à la planification et au développement de l'emploi
Smail Bouiklni
Direction du service à la clientèle
Vacant
Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail
Bernard Matte
Direction des mesures d'emploi et des services aux individus
Johanne Bourassa
Direction du développement des compétences en milieu de travail
Michèle Béland
Direction du placement et des services aux employeurs
Robert Arthur
Direction générale des politiques
Geneviève Bouchard,
sous-ministre adjointe
Direction générale de la planification et des services aux citoyens
Jean-Yves Bourque,
sous-ministre adjoint
Direction générale des opérations d'Emploi-Québec
Marjolaine Loiselle,
sous-ministre adjointe
Direction générale adjointe des politiques de sécurité du revenu
Suzanne Moffet
Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique
Ghislaine Morin
Direction des communications
Paul Gagnon
Direction du service de révision
Bertrand Olivier
Direction des ressources externes
Lily Duchesne, p.i.
Direction générale adjointe aux opérations
Réjean Turbide
Direction du soutien à l'organisation du travail
Claude Saindon, p.i.
Direction de l'administration et de l'information de gestion
Ginette Sylvain
Direction adjointe aux opérations
Rosemary Okoda, p.i.
Direction du pilotage opérationnel des systèmes informatiques
Martin East
Direction générale adjointe aux technologies de l'information
Frédéric Michel
Direction du développement des politiques de sécurité du revenu
Gérard Lescot
Direction de l'analyse économique et des projets gouvernementaux
Marco de Nicolini
Direction de la recherche et de la statistique
Marie-Renée Roy
Direction de l'évaluation
Serge Hamel
Direction générale adjointe des politiques d'emploi
François Duranleau
Direction des politiques de main-d'œuvre
Brigitte Thériault
Service des communications – Solidarité
Gervais Fortier
Service des communications internes et du soutien à l'organisation
Josée Tremblay
Bureau des renseignements et plaintes
Marie-Lise Corneau
Direction de la planification et de la modernisation
Guylaine Quevenon
Direction du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail
Georges Leclerc
Direction des affaires canadiennes et internationales
Michel Monette
Service de révision Est-du-Québec
Claude Lessard, p.i.
Service de révision Centre-du-Québec
Céline Renaud
Service de révision Ouest-du-Québec
Yves Robichaud
Service de révision Ville de Montréal
Diane Labelle
Service de révision médicale et socioprofessionnelle
Marie-France Cloutier
Direction de la planification, des solutions et des services à la clientèle
Chantale Fortin
Service planification et conseils
Benoit Simard
Service aux utilisateurs
Diane Boudeur
Direction du développement et de la continuité – Sécurité du revenu
Louis Sutton
Service de la continuité
Claude Girard
Direction du développement et de la continuité – Emploi
Michel Gélinas
Service de la continuité – Emploi
Josée Boulanger
Services en ligne – Emploi
Bertrand Lauzon
Direction du développement et de la continuité – Recouvrement et versement
Clermont Allard
Direction du développement de la continuité – Unités centrales
Gaétane Deschênes
Service de la continuité et de l'évolution – Unités centrales
Michèle Demers
Direction de l'infrastructure technologique et des services spécialisés
Claudine Sylvain
Service de la gestion des données et des systèmes
Alain Bédard
Service de l'infrastructure spécialisée
Guy Leclerc
Service de l'infrastructure de base
Benoit Gagnon
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
Marc Grebeau
CLE
Bas-Saint-Laurent
Yvon D'Amboise, p.i.
CLE
Capitale-Nationale
Louis-Denis Fortin
CLE
Montréal
Dominique Savoie
CLE
Chaudière-Appalaches
Denise Pelletier
CLE
Mauricie
Ginette Lanthier
CLE
Centre-du-Québec
Lorraine St-Cyr
CLE
Laval
Michel Cournoyer
CLE
Saguenay–Lac-Saint-Jean
Yvon Fleury
CLE
Outaouais
Robert Beauchamp
CLE
Estrie
Liette Tessier-Allard
CLE
Lanaudière
Mireille Doré
CLE
Abitibi-Témiscamingue
Denis Allard, p.i.
CLE
Côte-Nord
Réginald Caron
CLE
Nord-du-Québec
Ghyslain Desjardins, p.i.
CLE
Laurentides
Louise Paradis
CLE
Montérégie
Jean-Guy LeBlanc
CLE

Carte du réseau

Annexe 7




SEPT-ÎLES
HAVRE-SAINT-PIERRE
PORT-CARTIER
CÔTE-NORD
BAIE-COMEAU
LA HAUTE-GASPÉSIE
MATANE
LA CÔTE-DE-GASPÉ
FORESTVILLE
GASPÉSIE–ÎLES-DE-LA-MADELEINE
MONT-JOLI
RIMOUSKI-NEIGETTE
AMQUI
LES ESCOUMINS
ROCHER-PERCÉ
BAS-SAINT-LAURENT
TROIS-PISTOLES
AVIGNON
BONAVENTURE
RIVIÈRE-DU-LOUP
CABANO
LA MALBAIE
BAIE-SAINT-PAUL
LA POCATIÈRE
L'ISLET
MONTMAGNY
SAINT-LAZARE
LAC-MÉGANTIC
SAINT-JÉRÔME
LAURENTIDES
Région métropolitaine de
Montréal et les environs
REPENTIGNY
MIRABEL-SAINT-JANVIER
TERREBONNE
POINTE-AUX-TREMBLES
VILLE DE MONTRÉAL
SAINTE-THÉRÈSE
RIVIÈRE-DES-PRAIRIES
SAINT-VINCENT-DE-PAUL
MONTRÉAL-NORD
BOUCHERVILLE
SAINTE-ROSE-DE-LAVAL
LAVAL-DES-RAPIDES
MONTRÉAL
ANJOU
MONTRÉAL-EST
MERCIER
SAINT-LÉONARD
MONTRÉAL-BANLIEUE ET LAVAL
ROSEMONT–PETITE-PATRIE (BUREAU BEAUGIEN)
LA VALLÉE-DU-RICHELIEU
SAINT-ÉLIE-STACHE
SAINT-MICHEL
HOCHELAGA-MAISONNEUVE
FLEURY
CRÉMAZIE
LORIMIER
LONGUEUIL–EST
ROSEMONT–PETITE-PATRIE (BUREAU BERVILLE)
PARC-EXTENSION
MONTÉRÉGIE
CHOMEDEY-SAINTE-DOROTHÉE
AHUNTSIC
PLATEAU-MONT-ROYAL
LONGUEUIL–OUEST
ROSEMONT–PETITE-PATRIE (BUREAU AVENUE-DU-PARC)
SAINTE-MARIE–CENTRE-SUD
SAINT-LAURENT
SAINT-HUBERT
SAINT-ALEXANDRE
CÔTE-DES-NEIGES
POINTE-SAINT-CHARLES
OUEST-DE-L'ÎLE
VILLE-ÉMARD
NOTRE-DAME-DE-GRÂCE
VERDUN
BROSSARD
LACHINE
LASALLE
MARIEVILLE
SAINT-CONSTANT
VAUDREUIL-SOULANGES
CHÂTEAUGUAY
LE HAUT-RICHELIEU


Région métropolitaine de
Montréal et les environs
SAINT-JÉRÔME
LAVAL
MIRABEL-SAINT-JANVIER
TERREBONNE
SAINTE-THÉRÈSE
VILLE DE MONTRÉAL
RIVIÈRES-DES-PRAIRIES
MONTRÉAL-NORD
SAINT-VINCENT-DE-PAUL
BOUCHERVILLE
SAINTE-ROSE
DE-LAVAL
LAVAL-DES-RAPIDES
MONTRÉAL
SAINT-LÉONARD
MONTRÉAL-BANLIEUE ST LAVAL
SAINT-MICHEL
ORMAZE
PLATEAU MONT-ROYAL
LONGUEUIL-OUEST
SAINTE-MARIE-CENTRE-SUD
SAINT-LAURENT
SAINT-ALEXANDRE
SAINT-HUBERT
CÔTE-DES-NEIGES
POINTE-SAINT-CHARLES
CHOMEDEY-
SAINTE-DOROTHÉE
OUEST-DE-L'ÎLE
NOTRE-DAME-DE-GRÂCE
VILLE-SAINT-LAURENT
LACHINE
LASALLE
MARIEVILLE
SAINT-CONSTANT
CHÂTEAUGUAY
LE HAUT-RICHELIEU
LA VALLÉE-DU-RICHELIEU
LES ÎLES-DE-LA-MADELEINE
PORT-CARTIER
BAIE-COMEAU
LA HAUTE-GASPÉSIE
LA CÔTE-DE-GASPÉ
FORESTVILLE
MONT-JOLI
RIMOUSKI-NIMEGETTE
AMQUI
LES ESCOUMINS
ROCHER-PERCÉ
TROIS-PISTOLES
RIVIÈRE-DU-LOUP
DANIEL
LA MALBAIE
BAIE-SAINT-PAUL
LA POCATIÈRE
L'ISLET
MONTMAGNY
SAINT-LAZARE
SAINT-GEORGES
LAC MÉGANTIC

Politique linguistique du Ministère

Conformément à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, le Ministère a adopté sa propre politique linguistique à l'automne 1999. Cette politique préconise la qualité de la langue française et encadre l'usage d'autres langues dans les communications à l'intention des personnes physiques et morales. Elle est, de plus, appliquée avec rigueur et constance.

Or, les deux dimensions couvertes par la politique linguistique ministérielle sont :

- l'importance accordée à la qualité de la langue française. Pour se conformer à cette préoccupation, le Ministère fait systématiquement réviser tous les documents qu'il publie.
- l'encadrement de l'usage d'autres langues dans les communications aux personnes physiques et morales. En ce qui a trait aux moyens pris pour répondre à cette seconde dimension, une aide-conseil est apportée au personnel des régions pour la diffusion de messages à l'intention de la clientèle de langue anglaise dans le respect des dispositions de la politique et, plus généralement, de la Charte de la langue française.

Depuis l'entrée en vigueur de la politique linguistique ministérielle, divers moyens de communication ont été conçus par le Ministère pour en faire connaître les principes. Entre autres, elle est diffusée dans l'intranet ministériel ; une partie du site intranet y est même dédiée. Par ailleurs, des capsules Web sont diffusées sur une base quasi mensuelle, et ce, à l'intention de tout le personnel du Ministère. Puis, lorsque cela est possible, un article paraît dans le journal interne ministériel imprimé. Par conséquent, dès l'adoption de la politique linguistique, des outils ont été produits pour la promouvoir ; en outre, ces outils demeurent afin de maintenir l'intérêt du personnel pour son application.

Annexe 9

Accès aux documents du Ministère et protection des renseignements personnels

Dans la réalisation de sa mission, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale recueille, utilise et communique des renseignements personnels et confidentiels touchant plusieurs aspects de la vie des personnes et des activités des organismes à qui il rend des services. Conscient de ses responsabilités, le Ministère s'est fermement engagé à assurer la confidentialité des renseignements qui lui sont confiés.

En 2002-2003, le Ministère a poursuivi ses activités destinées à garantir la protection des renseignements confidentiels :

- Le Comité ministériel sur la protection des renseignements personnels et sur la sécurité de l'information, dirigé par le sous-ministre, a veillé à la préparation et à la mise en œuvre d'un plan d'action annuel.
- Un site intranet consacré aux règles d'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels a été mis en ligne pour tout le personnel du Ministère.
- Des capsules d'information portant sur la Loi ont été diffusées lors des journées d'accueil ministériel du nouveau personnel.
- Une formation approfondie et un soutien continu sont assurés aux membres des réseaux de répondants qui sont présents dans chacune des unités administratives du Ministère.
- Quinze projets de sondages sont analysés pour déterminer leur conformité avec le cadre de gestion des sondages auprès des personnes.

Le diagnostic sur la conformité des profils d'accès réalisé sur le système de gestion du dossier de l'individu révèle que les accès octroyés au personnel de première ligne sont conformes aux exigences de la Loi. Toutefois, des améliorations peuvent être apportées à la gestion des accès accordés au personnel des unités administratives de soutien. Un plan d'action permettra d'atteindre cet objectif.

Par ailleurs, l'équipe ministérielle responsable de l'accès a répondu à 145 demandes. Près des deux tiers de ces demandes portaient sur des renseignements personnels. Alors que le quart concernait des documents administratifs, un dixième portait sur des documents fournis par des entreprises ou des organismes. Les demandes proviennent en majorité de citoyens (66 %). La provenance des autres demandes se répartit ainsi : avocats (9 %), employés (7 %), journalistes (5 %), syndicats (5 %), organismes communautaires (3 %), élus (3 %) et entreprises (2 %).

Environ 13 % des décisions rendues ont été portées en appel auprès de la Commission d'accès à l'information. Celle-ci a maintenu ou partiellement maintenu la moitié de ces décisions, tandis que les autres demandes ont été réglées à l'étape de la médiation.

Éthique au Ministère

Pour mieux orienter son action en matière d'éthique, le Ministère a procédé à un diagnostic en faisant le point sur les gestes posés en cette matière depuis les dernières années et en tentant de cerner le niveau de sensibilité du personnel à cet égard.

Un volet sur l'éthique a, de plus, été ajouté aux sessions d'accueil mises en place pour le bénéfice du nouveau personnel. Ce volet vise à informer les personnes qui viennent de se joindre au Ministère des valeurs organisationnelles de même que des principes de base.

Le site intranet sur l'éthique occupe maintenant une place plus importante (section « Dossiers ministériels » du site intranet du Ministère) afin de mieux faire comprendre l'importance de ces valeurs pour l'organisation.

Le guide ministériel en matière d'éthique intitulé *Agir avec intégrité*, dans lequel apparaissent les valeurs organisationnelles de même que les principes de base, est soumis à une réévaluation et à une actualisation afin qu'il traduise bien les développements dans ce domaine.

Annexe 11

Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Généralités

Tous les commentaires et les recommandations du Vérificateur général du Québec à la suite de ses travaux doivent passer par la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives qui en assure le suivi ministériel. D'autre part, cette direction est présente d'office aux rencontres auxquelles le Vérificateur général est invité à participer.

Les objectifs poursuivis par ces façons de faire sont de maintenir l'unité d'action du Ministère et de toutes les directions interpellées par les rapports du Vérificateur général, d'assurer la pertinence et la qualité des commentaires fournis et des plans d'action élaborés en réponse aux recommandations et de garantir une connaissance intégrale des relations entretenues entre le Ministère et le Vérificateur général.

Spécificités

Une rencontre annuelle de planification est organisée avec les représentants du Vérificateur général afin de promouvoir les échanges sur les projets de vérification portant sur des activités du Ministère et sur les projets d'analyses horizontales de même que sur les projets de suivi de vérification qui sont prévus pour la prochaine année et pour lesquels la collaboration du Ministère sera demandée.

Des rencontres ponctuelles sont tenues, au besoin, avec les chargés de projet du Vérificateur général pour procurer au Ministère l'occasion de réagir rapidement à certaines lacunes découvertes ou encore de fournir des précisions sur les travaux de vérification.

Les projets de rapports du Vérificateur général font l'objet d'analyses approfondies dans le but de déposer, dans les délais impartis, les réactions les plus éclairées possible au regard des observations qui sous-tendent chacune des recommandations :

- un responsable de la production de la réponse ministérielle est nommé ; il a la tâche de rédiger une réponse complète et pertinente ;
- la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives participe à ces travaux de rédaction et apprécie la qualité, la pertinence des commentaires et le respect de la ligne de pensée ministérielle. Elle assure enfin le cheminement de la réponse ministérielle au sous-ministre pour transmission au Vérificateur général.

Chacune des recommandations du Vérificateur général fait l'objet d'un suivi organisé dont les principales étapes sont les suivantes :

- nomination d'un responsable de la prise en charge de l'objet de la recommandation ;
- préparation d'un plan d'action présentant les intervenants et un échéancier de réalisation ;
- révision du plan d'action par la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives ;
- suivi des plans d'action par cette même direction et le comité de vérification.

Lois administrées

Liste des lois[1] appliquées par le ministre responsable de l'Emploi au 31 mars 2003

(Le ministre est également chargé de l'application de la réglementation découlant de ces lois.)

- Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. D-7.1)
- Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. F-5)
- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail (L.R.Q., c. M-15.001)[2]
- Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.001)[3]
- Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (L.R.Q., c. V-6.1)[4]

Liste des lois appliquées par la ministre de la Solidarité sociale au 31 mars 2003

(La ministre est également chargée de l'application de la réglementation découlant de ces lois.)

- Loi instituant le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail (L.R.Q., c. F-3.2.0.3)[5]
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (L.Q., 2002, c. 61)[6]
- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail (L.R.Q., c. M-15.001)
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30)[7]
- Loi sur le régime de rentes du Québec (L.R.Q., c. R-9)
- Loi sur les régimes complémentaires de retraite (L.R.Q., c. R-15.1)
- Loi sur l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris (L.Q., 2002, c. 81)
- Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.001)

1. Les lois sont regroupées par ordre alphanumérique. Chaque titre de loi est suivi de sa référence officielle entre parenthèses.
2. Le ministre responsable de l'Emploi exerce les fonctions de la ministre de la Solidarité sociale en matière de main-d'œuvre et d'emploi, notamment celles prévues à l'article 2 et, dans la mesure où elles concernent ces matières, celles prévues aux articles 3, 4, 5, 6, 9, 11, 12, 13, 14 et 15 et au chapitre V. Il exerce également les fonctions prévues aux chapitres II, III, IV et VI de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail. Le ministre responsable de l'Emploi exerce les fonctions de la ministre de la Solidarité sociale relatives aux carrefours jeunesse-emploi.
3. Le ministre responsable de l'Emploi est responsable de l'application de cette loi en ce qui concerne les matières liées à la main-d'œuvre et à l'emploi.
4. L'administration de cette loi par le ministre responsable de l'Emploi se limite aux articles 378 et 379 traitant de la qualification professionnelle.
5. La ministre de la Solidarité sociale a été désignée comme responsable de l'administration de cette loi dont l'application relève du premier ministre. Le Fonds québécois d'initiatives sociales a acquis les droits et obligations du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail (D. 502-2003, 31 mars 2003).
6. La ministre de la Solidarité sociale a été désignée comme responsable de l'application de cette loi dont certaines dispositions sont entrées en vigueur le 5 mars 2003 (D. 312-2003, (2003) 11 G.O. 2, 1438).
7. La ministre de la Solidarité sociale est responsable de l'application de la section III.I de cette loi relative au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

Emploi
et Solidarité sociale
Québec

E-488 (2003-11)